



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 24/2018

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/
WIND TRE S.P.A. (GIA' H3G S.P.A.)

L'anno duemiladiciotto, il giorno 26 del mese di marzo presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
	X
X	
X	

DELIBERA N.24 /2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

██████████ C/ WIND TRE S.P.A. (GIA' H3G S.P.A.)

(Prot. n. 7685/C del 24 luglio 2017)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 26/03/2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblée legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l'istanza dell'utente [REDACTED] presentata in data 24 luglio 2017, prot. n. 7685/C, contro Wind Tre S.p.A. (già H3G S.p.A.);

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

Il Sig. [REDACTED], titolare di un contratto di fonia mobile con l'Operatore Wind Tre S.p.A. (di seguito, per brevità, Wind Tre), dichiara di essersi visto consegnare da parte del Gestore un apparecchio telefonico non funzionante; inoltre la linea risulterebbe essere stata sospesa fin dal mese di maggio del 2013, tanto che l'utente avrebbe deciso di passare ad un nuovo Operatore.

In particolare, parte istante sostiene di aver aderito ad un contratto con il Gestore Wind Tre che avrebbe previsto anche la fornitura di un apparecchio cellulare; nel corso del 2013, veniva esperito, circa il mancato pagamento di alcuni conti telefonici e la sospensione del servizio di fonia, il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.Re.Com. della Regione Basilicata ma, nonostante l'esito positivo dello stesso (verbale di accordo del settembre del 2013), il servizio di fonia mobile non sarebbe mai stato riattivato; inoltre, l'apparecchio cellulare a suo tempo consegnato non sarebbe risultato funzionante e, quindi, sarebbe rimasto del tutto inutilizzato.

In base a tali premesse, Il Sig. [REDACTED] ha richiesto:

- i) "lo storno della posizione debitoria e ritiro pratica di recupero del credito";
- ii) "recupero nota credito allegata;"
- iii) "euro 100,00 di indennizzo".

Il Sig. [REDACTED] ha fatto pervenire tempestivamente memorie difensive, con le quali precisava come il cellulare acquistato alla stipula del contratto con il Gestore Wind Tre non fosse mai risultato funzionante, tanto che lo stesso veniva portato più volte al centro assistenza. L'utente avrebbe inoltre subito altri disservizi, tanto che veniva presentata istanza di conciliazione al Co.Re.Com. della Regione Basilicata e, all'udienza del 6 settembre 2013, veniva trovato un accordo, che prevedeva lo storno della posizione debitoria esistente al momento. Già dal maggio del 2013, tuttavia, la linea telefonica risultava sospesa.

Per questi motivi, il Sig. [REDACTED] contestava le ultime fatture emesse nei suoi confronti da parte del Gestore Wind Tre (fatture non rientranti nell'accordo raggiunto in sede di conciliazione nel settembre del 2013 e contenenti le rate residue del cellulare ed i costi per il recesso anticipato), nonché il rimborso di una nota di credito emessa dal

Gestore in suo favore, per un importo di euro 53,48, oltre ad un indennizzo di euro 100,00 ed alle spese del procedimento.

2. La posizione dell'Operatore

La Società convenuta, con note di replica del 16 ottobre 2017, evidenziava anzitutto come l'istanza presentata fosse inammissibile, per non avere l'istante indicato, nel formulario GU14, la numerazione oggetto del contendere; l'istanza di definizione, inoltre, avrebbe avuto ad oggetto il presunto inadempimento di un precedente verbale di conciliazione e sarebbe risultata, pertanto, improcedibile; in ogni caso, nel merito, il Gestore precisava come nel precedente verbale di conciliazione del 6 settembre 2013 non fosse stabilito nulla per le fatture emesse successivamente a tale data, ma semplicemente venivano annullati, a titolo di fidelizzazione, gli importi insoluti maturati fino a tale data, a causa di un problema che si era verificato circa la modalità di pagamento dei conti telefonici adottata dalla parte istante. L'istante decideva di recedere anticipatamente dal contratto e, pertanto, venivano addebitate le rate residue di acquisto dell'apparecchio cellulare ed i costi di recesso anticipato. Quanto alla nota di credito emessa, veniva richiesta la compensazione della stessa con le somme dovute e rimaste insolute.

Nella stessa data venivano depositate note di replica, con le quali il Sig. [REDACTED] evidenziava come l'istanza riportasse, se non il numero telefonico interessato, quantomeno il codice cliente relativo al contratto stipulato con il Gestore Wind Tre. Inoltre, parte istante precisava come l'inadempimento del precedente verbale di conciliazione del settembre del 2013 non fosse l'oggetto della presente istanza di definizione, quanto, piuttosto, la richiesta di annullamento delle rate residue per l'acquisto dell'apparecchio cellulare e dell'addebito di penali per recesso anticipato e che, riguardo alla contestazione delle predette somme, l'Operatore non avrebbe fornito alcuna valida argomentazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, deve evidenziarsi come, nonostante la mancata indicazione del numero di telefonia mobile oggetto dell'istanza di definizione nel formulario GU14, lo stesso numero è facilmente ricavabile dalla documentazione versata in atti e, quindi, viste anche le osservazioni formulate dall'Autorità Garante per le Comunicazioni nella Delibera n. 276/13/CONS, "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni Elettroniche", l'istanza di definizione non potrà considerarsi inammissibile.

Né l'oggetto della presente definizione (l'annullamento delle rate residue per l'acquisto del cellulare e l'addebito delle penali per recesso anticipato) pare essere stato

trattato nel corso della precedente procedura di conciliazione tenutasi dinanzi al Co.Re.Com. della Regione Basilicata nel mese di settembre del 2013. In tale occasione, tuttavia, è stato definitivamente trovato un accordo sia circa la questione del mancato funzionamento del servizio, sia sulla questione della modalità di pagamento dei conti telefonici emessi dal Gestore Wind Tre S.p.A. Di conseguenza, l'odierna istanza di definizione non risulta essere improcedibile, ma non potrà prendere in esame le citate problematiche già trattate nel corso del precedente tentativo di conciliazione.

Quanto alla domanda formulata sub ii) l'Operatore Wind Tre, nelle memorie depositate, chiede che l'importo della nota di credito riconosciuta al Sig. [REDACTED] venga, eventualmente, compensata con gli importi dovuti per le rate residue e per le penali per recesso anticipato. In sostanza, pertanto, accoglie la richiesta formulata in merito dalla parte istante.

Riguardo alla debenza, o meno, degli importi addebitati a titolo di recesso anticipato ed a titolo di rate residue, si precisa quanto segue.

In primo luogo, giova considerare che la conclusione dei contratti da parte dell'utente, relativi ai servizi resi dall'operatore e all'acquisto rateale dei terminali, debba considerarsi quale operazione negoziale unica, in cui vi è collegamento negoziale tra i contratti sottoscritti, in quanto anche se gli stessi conservano una loro individualità, la loro conclusione è subordinata ad una sola finalità, quella di raggiungere un risultato economico unitario e complesso (cfr. Cass. civ., 01/10/2014, n. 20726).

Con particolare riferimento al caso sottoposto in esame, attraverso la sottoscrizione di un contratto con il Gestore convenuto, avvenuto nel mese di gennaio 2013, come da documentazione prodotta dalla Società Wind Tre, l'utente si è vincolato ad esso per una durata pari a trenta mesi. Durante la vigenza del contratto, l'Operatore avrebbe avuto il vantaggio di percepire mensilmente un canone da parte del cliente, comprensivo del costo dei servizi resi e di una rata del terminale sulla quale, però, l'Operatore aveva effettuato uno sconto in ragione di scelte commerciali discrezionali. Dall'altra parte, l'utente, attraverso il pagamento del canone pattuito e delle rate mensili, avrebbe goduto di un terminale non ancora pagato interamente e dei servizi resi dall'Operatore.

L'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, avvenuto prima dello scadere dei trenta mesi previsti nel contratto sottoscritto, ha condotto all'applicazione di una sorta di penale da parte dell'Operatore. Infatti, nella fattura contestata in questa sede, viene richiesto all'utente il pagamento delle rate residue gravanti sulla parte istante. L'importo addebitato a titolo di rate residue è rilevante, nel caso specifico, poiché il recesso contrattuale è intervenuto solo pochi mesi dopo la stipula del contratto.

Tali addebiti non potranno, pertanto, essere oggetto di storno, in quanto la circostanza che il cellulare non risultasse funzionante non può rilevare nell'ambito della presente procedura, esulando dalla stessa l'applicazione della normativa prevista in tema di garanzia nel cosiddetto "Codice del Consumo" (art. 19, comma 4, del Regolamento

allegato alla Delibera n. 173/07/CONS, che individua l'oggetto della definizione della controversia ed esclude che possa avere ad oggetto il recesso di un contratto di compravendita di un apparecchio cellulare e la restituzione del prezzo versato o anche l'applicazione delle norme previste in tema di garanzia dei beni compravenduti).

In altri termini, l'Operatore sta richiedendo legittimamente il residuo prezzo dell'apparecchio cellulare a suo tempo consegnato.

Inoltre, la previsione contrattuale secondo cui all'atto del recesso anticipato l'utente decade dagli sconti di cui ha usufruito durante la vigenza del contratto appare legittima in ordine alla perdita del cliente da parte dell'Operatore, grazie al quale, nei trenta mesi previsti contrattualmente, avrebbe potuto ammortizzare il prezzo anticipato dei terminali, anche attraverso i servizi da erogare almeno fino alla data di scadenza naturale del contratto e, quindi, potendo giovare del versamento di un canone fisso per un periodo di tempo determinato (trenta mesi).

Anche su questo punto, a nulla rileva la circostanza che la linea del Sig. [REDACTED] non sarebbe risultata funzionante, poiché tale problematica risulta essere già stata precedentemente trattata nel verbale di conciliazione del settembre 2013; l'istante ha già trovato un accordo per tale problematica, con la conseguenza che non potrà altro pretendere in relazione alla stessa.

Pertanto, pare corretta anche l'applicazione della penale per recesso anticipato, prevista e calcolata nel prospetto relativo alla tariffa applicata all'istante e nelle Condizioni Generali di Contratto relative alla proposta cui parte istante ha aderito e che viene corrispondentemente addebitata nei conti telefonici depositati dal Sig. [REDACTED]

Da tali somme dovrà essere sottratta la cifra di euro 53,48, pari alla nota di credito emessa dal Gestore nei confronti dell'utente.

Circa la richiesta di indennizzo "pari ad euro 100,00", si rappresenta come la stessa risulti eccessivamente generica ed indeterminata per essere accolta: non si comprende a quale tipologia di indennizzo si faccia riferimento e quale sia la motivazione per cui lo stesso venga richiesto; non sussistono, inoltre, indennizzi per l'applicazione delle rate residue o delle penali per recesso anticipato; se il riferimento fosse, al contrario, al mancato funzionamento del servizio, lo stesso è stato già oggetto di accordo nel verbale Co.Re.Com. del settembre del 2013.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, ed in accoglimento delle richieste formulate sub iv), liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 25,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] in parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 24 luglio 2017, prot. n. 7685/C, dal Sig. [REDACTED] nei

confronti di Wind Tre S.p.A.

Delibera

La Società Wind Tre S.p.A. è tenuta:

- 1) alla regolarizzazione della situazione contabile del [REDACTED], attraverso la compensazione della nota di credito emessa in suo favore con le somme dovute a titolo di recesso anticipato e di versamento delle rate residue;
- 2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, della somma di euro 25,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte



