

DETERMINA Fascicolo n. GU14/285898/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx R. - Wind Tre (Very Mobile)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Mxxx R., del 31/05/2020 acquisita con protocollo n. 0233426 del 31/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente: Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato l’addebito dei costi di recesso dal contratto con codice cliente N.39460xx, stipulato con Wind Tre S.p.A. in data 01/09/2018. In particolare, l’istante rileva di aver richiesto in data 12/02/2020 recesso dal contratto tramite PEC, nella quale specificava esplicitamente la volontà di restituire e non acquistare il modem incluso nell’offerta. Tuttavia, nell’ultima fattura venivano addebitati: 1) Costo per attività di cessazione servizio: Euro 65,00; 2) Costo di 30 rate di

Euro 2 mensili per l'acquisto del modem: totale Euro 60,00; 3) Maxi rata finale per acquisto del modem: Euro 79,00.

Inoltre, l'istante lamentava la mancata restituzione del deposito cauzionale di Euro 60,00 sostenuta in sede di stipula del contratto. L'istante ha comunque corrisposto la somma richiesta, proponendo istanza conciliazione acquisita con protocollo N. 0233426 del 31/05/2020 e che si concludeva con esito negativo. L'istante chiedeva a Wind TRE il rimborso delle seguenti somme: 1) la differenza tra 65-19,90 = 45,10 euro differenza tra il valore del contratto e quello di una mensilità; 2) e 3) la somma tra 60+79 = 139,00 avendo specificato nella comunicazione di risoluzione del contratto di non voler acquistare il modem 4) la restituzione del deposito cauzionale pari a 60,00 euro. In data 11/01/2021 le parti sottoscrivevano a margine del procedimento un accordo transattivo avente valore tra le parti che prevedeva il ristorno da parte di Wind Tre spa della somma di € 200,00 a totale tacitazione della vertenza. A fronte di tale accordo l'istante riceveva bonifico di € 154,90.

2. La posizione dell'operatore: La Wind Tre Spa rilevava in data 15/05/2020 quanto segue: “..a valle delle verifiche siamo a rappresentarle che non si rileva irregolarità alcuna sugli importi fatturati da Wind Tre che non ha mancato di fornire informazioni a tempo debito circa il repricing, e quindi in merito alla possibilità di recedere senza l'onere dei soli costi di cessazione. Per quanto concerne il modem è stato acquistato in formula rateizzata pertanto non è prevista restituzione dello stesso in quanto è a tutti gli effetti di sua proprietà”.
3. La motivazione della decisione: Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Relativamente al punto 1) L'Agcom, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del d.l. n. 7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha determinato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un concetto di pertinenza del costo oggettivo e imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole “spese/costi” che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le “spese” recuperabili a carico dell'utente ai soli “costi” sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione” (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS) Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese “per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione”, deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata. (Corecom Lazio Delibera n. 19/11 Si ritiene pertanto che l'importo richiesto a rimborso dall'istante di € 45,10 come differenza tra il valore del contratto e la singola mensilità debba essere rimborsato. Relativamente al punto 2) e 3) l'istante ha esplicitamente dichiarato con pec del 12/02/202 di voler restituire il modem. Le somme addebitate dovranno pertanto essere restituite. Relativamente al punto 4) la somma di € 60,00 trattenuta dalla Wind Tre Spa in qualità di deposito cauzionale essendo venuto meno la funzione della cauzione che queste somme rappresentavano. Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 € a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

DETERMINA

- Wind Tre (Very Mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/05/2020, è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente la somma

addebitata e non dovuta, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo di € 244,10 al netto del bonifico di € 154,90 e così per un totale di € 89,20.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to