



Determinazione dirigenziale n. 7 del 28/06/2016

**Oggetto: definizione della controversia XXX ZUPPANELLI / WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 147/11/CIR, *Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del regolamento*;

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 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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza con cui il signor XXX ZUPPANELLI ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Wind Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito, Wind), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva depositata dall'operatore nei termini assegnati;

VISTA la memoria di replica di parte ricorrente;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **CONSIDERATO**

quanto segue :

#### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che la fattura n. 2013T001343856 addebitava € 100 di penali per recesso anticipato;
- di essere tali addebiti contrari al Decreto Bersani nonché alle delibere Agcom;
- di non avere ricevuto riscontro da Wind nonostante l'invio di lettera di reclamo.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso della somma di € 100,00 indebitamente pagati ;
- 2) un indennizzo pari ad € 241,00 per mancato riscontro al reclamo;
- 3) il rimborso delle spese necessarie all'espletamento delle procedure (Corecom, Agcom) ai sensi dell'art. 19, comma 6 della delibera n. 173/07/CONS.

L'operatore, nella memoria difensiva in sintesi rappresenta:

- che nella fattura 2013T00134385 è stato correttamente applicato il contributo per recesso anticipato della sim XXX attivata in data 19.04.2013 e cessata in data 14.11.2013 prima della scadenza contrattuale prevista dalle Condizioni Generali di Contratto;
- che l'art. 2.3 delle predette Condizioni Generali di Contratto stabiliscono in 24 mesi la durata del contratto;
- che nell'allegato tecnico economico viene riportato quanto segue: " I piani tariffari mobili All Inclusive Business Abbonamento prevedono un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura utile";
- che inoltre il Decreto Bersani è a beneficio dei consumatori finali e pertanto non si applica ai contratti stipulati con le aziende;
- che il reclamo è stato riscontrato.

L'operatore chiede pertanto il rigetto della domande del ricorrente.

Il ricorrente nella memoria di replica evidenzia:

- che la risposta al reclamo era generica e non esaustiva;
- che il decreto Bersani si applica al consumatore finale intendendosi per tale sia i privati sia le aziende;
- che in ogni caso possono ritenersi recuperabili dall'operatore i soli costi effettivamente sostenuti per la disattivazione della linea.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

### **B) Nel merito.**

La domanda dell'istante risulta parzialmente fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

#### **B.1) Sul rimborso della somma di € 100,00.**

L'istante contesta nella fattura 2013T001343856 la somma di € 100 richiesta dal l'operatore a titolo di penale per recesso anticipato per aver cessato la SIM XXX prima della scadenza contrattuale dei 24 mesi sostenendo che, nel caso di specie, la richiesta di dette somme sia contraria al Decreto Bersani nonchè alle delibere Agcom.

Analizzando la fattura prodotta, si rileva che nella stessa è stata addebitata la somma di € 80,00, non già € 100,00, a titolo di “contributo di disattivazione per recesso anticipato SIM XXX. Data cessazione: 14.11.2013 scadenza 18.04.2015”.

Dalla documentazione in atti risulta che la proposta di contratto sottoscritta dall'istante in data 18.04.2013 prevedeva, tra l'altro, l'accettazione delle “Condizioni generali di contratto” il cui articolo 2.3 prevede in 24 mesi la durata del contratto e il cui allegato tecnico economico stabilisce espressamente che “I piani tariffari mobili All Inclusive Business Abbonamento prevedono un contributo di attivazione pari a 80 € per ogni SIM; tale contributo è scontato del 100% per i clienti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione. In caso contrario, il contributo sarà applicato sull'ultima fattura utile”.

Ora non risulta contestato dall'istante di aver chiesto la disdetta del contratto prima del termine di 24 mesi e precisamente in data 14.11.2013 come sostenuto da Wind.

L'art. 1, comma 3, del DL 7/2007 (cd. Decreto Bersani) che prevede la possibilità di recedere dal contratto “ senza spese non giustificate da costi dell'operatore” si applica nel caso di recesso anticipato dai contratti cd “ a prezzo pieno”, non invece ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto.

Proprio il consiglio di Stato si è espresso in tal senso in quanto ha sostenuto che “ il contratto ...ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il prezzo che di fatto l'utente paga al fine di poter godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati” (Cons. St. sent. 1442/2010).

D'altro canto l'operatore deve indicare nelle condizioni contrattuali in modo chiaro e trasparente i costi che l'utente deve sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevede offerte promozionali e vincoli di durata. (ex multis cfr Corecom Umbria Delibera 32/2015, delibera n. 9/16/CIR).

Nello specifico, la produzione da parte del gestore della proposta di contratto sottoscritta dal ricorrente che fa espresso rinvio alle annesse condizioni contrattuali può ritenersi esaustiva in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa laddove si prevede espressamente l'applicazione di un contributo di € 80,00 pari al costo di attivazione in caso di recesso prima dei 24 mesi dalla sottoscrizione, contributo che al contrario viene scontato del 100% per gli utenti che non recedono prima di 24 mesi dall'attivazione.

Per quanto sopra esposto, accertato che il gestore ha provato di aver fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'art. 4, comma 1 dell'Allegato A, delibera n. 179/03/CSP, non rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Wind in ordine a quanto lamentato dall'istante.

## **B.2) Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha altresì allegato il reclamo trasmesso a Wind in data 02.12.2014 chiedendo l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Per quanto risulti agli atti che Wind abbia riscontrato il reclamo con nota del 05.12.2014, stante il tenore letterale della stessa “Desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione del 03.12.2014 abbiamo eseguito, con la massima accuratezza, tutte le

*verifiche necessarie e la fattura emessa risulta essere corretta*”, non può ritenersi sufficiente, ai fini dell’assolvimento dell’obbligo di cui alla Delibera AGCOM 179/03/CONS, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. (cfr. in tal senso AGCOM Delibera n. 117/10/CIR).

L’articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce infatti che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ciò consente di riconoscere al ricorrente ex art. 11 del Regolamento un indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto prodotto inviato il 02.12.2014 a mezzo fax, in considerazione dei 196 giorni intercorrenti da quest’ultima data a quella del 31.07.2015, giorno dell’udienza di conciliazione durante la quale l’istante ha potuto interloquire per la prima volta con l’operatore sulla questione oggetto di contestazione (decurtati i 45 gg. di cui al già citato art. 8, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP come termine per la definizione dei reclami, non conoscendo quello previsto da Wind nella propria Carta Servizi vigente ai tempi, in quanto non prodotta), l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di € 196,00 a titolo di indennizzo calcolato nella misura massima per il mancato riscontro (ai sensi dell’art. 11, comma 1 del Regolamento).

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell’art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell’equità e, quindi, devono tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che l’ indennizzo come finora determinato dovrà essere maggiorato dell’importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell’istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Premesso, infine che la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l’espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall’art. 19, comma 6 del Regolamento, si ritiene equo liquidare in favore dell’istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l’importo complessivo di € 50,00, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

## **DETERMINA**

l’accoglimento parziale dell’istanza presentata da XXX Zuppanelli, residente in XXX, nei confronti dell’operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, con sede in XXX, il quale è tenuto a:

- **corrispondere** in favore dell’istante, in favore dell’istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 196,00, quale indennizzo per mancato riscontro al reclamo, oltre

interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo;

- **corrispondere** in favore dell'istante, a titolo di spese del procedimento, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma di € 50,00.

**Rigetta** la domanda *sub* 1 per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi

VISTO  
Il Direttore  
Dott. Domenico Tomatis