

DELIBERA 063/2024/CRL/UD del 08/05/2024
RAIL SYSTEM SRL / WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/645835/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/05/2024;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 di Rxxx Sxxx SRL del 21/11/2023 acquisita con protocollo n. 0298164 del 21/11/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti del gestore WIND: “CODICE CONTRATTO 546128281. Cliente in data 12/05/2023 chiede la cessazione di tutte le utenze mobili come da comunicazione annessa al fascicolo documentale. Il totale delle utenze di cui viene chiesta disattivazione è pari a nr. 42. Motivazioni come ampiamente espresse nei reclami e nelle varie segnalazioni legate ad un disservizio su rete mobile e traffico dati nella zona di utilizzo dei servizi. Tuttavia sin dalla data di attivazione parte istante effettuava regolarmente i pagamenti. Non sono stati presi provvedimenti per non avere né vincoli né costi maggiorati. Tuttavia in data 21/07/2023 perveniva fattura (ad oggi non pagata) per un importo pari ad € 3.055,22 integralmente contestata. Si effettuavano segnalazioni per le vie brevi e, non avendo alcun riscontro anche per email (in allegato). Ad oggi il gestore non solo non fornisce alcun riscontro ma altresì si lamenta il servizio fornito laddove per un cliente strutturato le informazioni commerciali ricevute e, la mancanza di fornitura del servizio sono stati sicuramente un grave disagio. Per dette ragioni le richieste formulate sono ampiamente congrue. Infine è d'uopo osservare come vi sia stata DISDETTA e, non migrazione proprio in virtù che le utenze erano necessarie per lavori di affidamento”. Su quanto assunto ha chiesto: “Si chiede lo storno integrale della fattura annessa al fascicolo documentale per importo pari ad euro 3.055,22 con emissione nota di credito essendo la stessa ancora nel corso dell'anno fiscale. In aggiunta per il mancato riscontro ai reclami e segnalazioni euro 300,00 come previsto oltre che: Indennizzo di euro 250,00 per mancato rispetto oneri informativi euro 900,00 a restituzione parziale di canoni pagati per servizio non conforme. In aggiunta laddove presente anche ritiro eventuale pratica di recupero crediti.”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si costituisce nel procedimento di definizione rilevando: “Le doglianze di controparte devono essere ritenute infondate nei confronti della scrivente convenuta come verrà dimostrato a breve. Prima di entrare nel merito della presente contestazione, Wind Tre conferma di aver tariffato tutto il traffico generato dalle sim de quibus secondo quanto pattuito contrattualmente e nel pieno rispetto dei costi previsti dal relativo piano tariffario prescelto dall'istante nel corso del rapporto contrattuale. In data 07/04/2021 veniva attivato sui sistemi WindTre il contratto business n. 1524454757469, sottoscritto dalla società istante tramite il canale di vendita Agenzia autorizzata WindTre, relativo ad una sim con numerazione 3xxxxxxxxx avente piano tariffario Super Smart: (doc. 2 proposta di contratto n. 1524454757469). In data 30/07/2022 veniva attivato sui sistemi WindTre il contratto business n. 1566772183782, sottoscritto dalla società istante tramite

il canale di vendita Agenzia autorizzata WindTre, relativo a n. 42 sim business con piano tariffario Super Unlimited: (doc. 3 proposta di contratto n. 1566772183782). Preme rilevare che l'offerta commerciale Super Unlimited firmata dall'istante per le sim attivate prevedeva un costo mensile in promozione di € 12,99 + iva mensili (vedi le condizioni economiche integrative presenti nella proposta di contratto allegata alla presente memoria) e lo sconto del 100% dell'anticipo una tantum di € 10 relativo al contributo di attivazione di € 90. Corre l'obbligo di rappresentare che l'informativa relativa ai contributi di attivazione era presente sia sulle proposte contrattuali sottoscritte che nelle relative Condizioni generali di Contratto. Tali contributi vengono addebitati unicamente in caso di recesso anticipato prima di 24 mesi (termine della durata contrattuale) addebitando la quota parte del valore di 80€, proporzionalmente al tempo rimanente. Preme inoltre evidenziare che l'informativa relativa al contributo di attivazione previsto è accessibile anche attraverso il link <https://www.windtrebusiness.it/trasparenza> del sito istituzionale WindTre Business e di cui si riporta il relativo allegato relativo all'offerta Super Unlimited (doc. 4 Allegato contributi di attivazione). A riprova della corretta applicazione dell'offerta commerciale sottoscritta dalla parte istante si riporta il dettaglio del riepilogo della prima fattura emessa n. 2022F000535985. (doc. 5 fattura n. 2022F000535985) Si badi pertanto che, in caso di contestazione circa l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, per essere liberato da ogni responsabilità; si osserva, infatti, che ulteriori questioni relative all'autenticità della sottoscrizione esulano dalle competenze dell'Autorità e dovranno essere rimesse all'esclusiva competenza del giudice ordinario ex art. 214 c.p.c. (ex multis, Corecom Piemonte determina n.8 del 2014). Si richiama a tal proposito la Delibera di rigetto AGCOM 165/15/CIR: "occorre precisare che l'operatore telefonico, convenuto nel presente procedimento, unitamente alla memoria difensiva, ha depositato copia del contratto volto all'attivazione del servizio regolarmente sottoscritto. [...] Alla luce di quanto descritto, non può essere accolta la richiesta dell'istante [...]" La convenuta specifica che la parte istante nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze de quo, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" e tutti gli Allegati. Viene ribadito, pertanto, che le proposte di contratto sottoscritte prevedono la piena conoscenza e accettazione, da parte del cliente che le sottoscrive, dei servizi richiesti, dei corrispettivi e delle condizioni d'offerta applicate. Premesso quanto sopra si richiama la delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", con cui l'Autorità ha espressamente precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In data 12/05/2023 perveniva una PEC della società istante con la richiesta di disattivazione sia per la sim con numerazione 3883943613 sia per tutte le n.41

sim relative al contratto n. 1566772183782. La richiesta veniva presa in carico dall'assistenza clienti WindTre che predisponessa la cessazione a trenta giorni come dall'Art. 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto. "Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal presente Contratto, dandone comunicazione scritta a Wind Tre S.p.A. dalla propria casella di posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail CustomerCareWindTreBusiness@pec.windtre.it o lettera raccomandata con avviso di ricevimento oppure contattando il Servizio Clienti al numero 1928; il recesso sarà efficace decorsi trenta giorni dalla data di ricezione della relativa comunicazione. Wind Tre S.p.A. potrà subordinare la concessione di sconti e/o di promozioni sugli importi dovuti dal Cliente per i diversi Servizi offerti da Wind Tre S.p.A. al mantenimento da parte del Cliente del Contratto per una durata determinata stabilita di volta in volta dall'offerta promozionale. In tali ipotesi, qualora il Cliente receda prima del decorso della durata minima prevista dalle singole offerte promozionali, sarà tenuto al pagamento di un importo corrispondente agli sconti o al valore della promozione di cui ha beneficiato secondo quanto previsto negli Allegati..."(doc. 6 condizioni generali di contratto) In data 16/06/2023 si definiva la cessazione delle sim sui sistemi WindTre In data 21/06/2023 veniva emessa la fattura n. 2023F001156817 di € 3055.22 comprensiva dei contributi di attivazione delle SIM a seguito della disdetta volontaria effettuata dalla società istante prima della scadenza contrattuale di 24 mesi in applicazione della Delibera AGCOM n. 487/18/CONS, come descritto già nel paragrafo n. 3 della presente memoria difensiva. Il contributo di attivazione addebitato risulta corretto e conforme a quanto previsto dalle già menzionate condizioni di contratto, ed addebitato in considerazione del mancato rispetto dei vincoli contrattuali, escludendo pertanto che alcuna responsabilità potesse essere ascritta al gestore in merito agli stessi; si veda, ex plurimis, la deliberazione Corecom Puglia n. 48 del 29/07/2015 che rispetto ad analoghe fattispecie in contestazione specificava che: "L'interruzione prematura del rapporto, creando uno squilibrio contrattuale, è quindi sfociato nella richiesta dei suddetti costi che rappresentano un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dalla società istante. Trattasi di costi giustificati dall'Operatore conformi sia alle condizioni contrattuali accettate dall'utente che al dettato della c.d. Legge Bersani e delle Linee Guida della Direzione Tutela dei Consumatori dell'AGCOM... Ne discende che non sussiste alcuna responsabilità in capo al Gestore in ordine alla richiesta dei costi di disattivazione, risultando gli stessi conformi alle pattuizioni contrattuali e alla proposta tecnico-economica". Su tali costi, peraltro, codesta Autorità, alla sezione <http://www.agcom.it/pilloleinformative>, ha esplicitamente chiarito che la disciplina generale circa i costi in caso di recesso "non si applica 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. In questi casi, infatti, fermo restando il diritto dell'utente di recedere in qualsiasi momento dal contratto, si ritiene legittimo l'eventuale vincolo economico (ad esempio la restituzione degli sconti promozionali) posto dall'operatore qualora il cliente receda prima che sia decorso il periodo minimo. Sulla questione si è espresso anche il giudice amministrativo [cfr. sentenza n. 01442/2010 del Consiglio di Stato] evidenziando che in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla

durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta”. La richiamata sentenza n. 01442/2010, difatti, stabilisce espressamente che “(...) l’impegno di non recedere prima di una certa data è il prezzo che, di fatto, l’utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati”, sancendo nell’ambito del rapporto sinallagmatico la legittimità di “un’offerta promozionale subordinata all’accettazione da parte dell’utente di una durata minima (che l’operatore non avrebbe evidentemente alcun interesse a praticare senza avere la certezza di un arco temporale di vigenza). Destituita di fondamento appare inoltre la contestazione dell’istante in merito ad eventuali disservizi e alla mancanza di copertura. Preme alla scrivente difesa rilevare che nessun reclamo risulta mai pervenuto dall’istante tramite contatto al servizio clienti, PEC o raccomandata né nessun provvedimento di urgenza art.5 è stato mai avviato dall’istante. Sul punto è bene richiamare la Delibera N. 8/2021 dove il Corecom Emilia-Romagna ha rigettato le richieste avanzate nel formulario in virtù dell’assenza di un’istanza ex art. 5 “[...] Deve infatti rilevarsi che, qualora si verificano sospensioni del servizio, contestualmente alla presentazione dell’istanza di conciliazione o di definizione della controversia o in caso di pendenza di una di queste istanze presso il Corecom, l’utente è tenuto ad attivare uno specifico procedimento d’urgenza [...]. Rispetto alla fattispecie in esame, l’istante avrebbe dovuto quindi procedere nel modo anzidetto e non già limitarsi ad avanzare tale richiesta esclusivamente in sede di Formulario GU14. Di ciò non vi è invece alcuna evidenza in atti, [...] a dimostrazione, tra l’altro, di un non completo interesse manifestato dall’istante per il servizio oggetto di sospensione, posto che una totale interruzione dello stesso è un problema di immediata percezione da parte del medesimo [...]”. In riferimento al servizio mobile nel caso della fattispecie in esame, eventuale mancanza di copertura per le chiamate in roaming, appare doveroso porre all’attenzione del giudice che le pretese attoree risultano del tutto infondate in ragione della natura stessa del servizio di somministrazione di telefonia mobile erogato dallo scrivente operatore. Va da sé, come può essere confermato da chiunque sia titolare di una utenza mobile, che in alcune zone territoriali (nazionali e non) è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Mai, invero, le compagnie telefoniche hanno potuto garantire con certezza la totale copertura territoriale dei propri servizi, né tale circostanza è stata mai oggetto di un preciso obbligo contrattuale per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento, come avviene ad esempio per i servizi di linea Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento di CK Hutchison Group Telecom Italy Investments S.à.r.l Sede Legale: Largo Metropolitana, 5 - 20017 Rho (MI) Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT08020000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v. fissa. Difatti, appare importante la distinzione tra tali due tipi di servizi di somministrazione telefonica: con la sottoscrizione di un contratto di telefonia fissa il gestore, verso il versamento di un corrispettivo, si obbliga all’esecuzione di una fornitura del servizio presso la residenza o la sede del cliente per una determinata durata e, pertanto, in caso di impossibilità di ricevere od effettuare chiamate il gestore sarà ritenuto responsabile; diversamente, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo

dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a tre luoghi geograficamente distinti. Pertanto, quest'ultimo assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura che ad oggi, anche mediante l'utilizzo di sistemi tecnologicamente molto avanzati, risulta ancora essere utopia. Si consideri, altresì, che proprio con riferimento agli obblighi di copertura previsti per gli operatori mobili cellulari, il Ministero dello Sviluppo Economico con comunicazione del 04 maggio 2017 ha certificato che la convenuta società ha correttamente adempiuto agli obblighi di copertura sull'intero territorio nazionale. Tale ultimo documento riprova come l'odierna convenuta abbia regolarmente erogato i servizi di telefonia mobile in favore degli utenti, garantendo la dovuta copertura su tutto il territorio nazionale. A tal riguardo la Delibera n.65/16/CIR AGCOM ha espressamente indicato che "Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. A tal proposito si richiama anche la Delibera Agcom N. 51/2020 in base alla quale la domanda dell'istante relativamente allo storno delle fatture e alla richiesta di indennizzo in seguito al malfunzionamento della linea mobile non è stata accolta per le motivazioni a seguire "La domanda di storno/rimborso e di indennizzo per malfunzionamento non può essere accolta. (...) si evidenzia infatti che, secondo l'orientamento più volte espresso dall'Autorità, in caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che consente al titolare la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento (Agcom, delibera n. 92/15/CIR). Infatti, diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti)". Destituita di fondamento appare infine la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta, in quanto

l'istante solo in data 05/10/2023 inviava alla convenuta una PEC di reclamo relativa alla fatturazione emessa e in data 03/11/2023 presentava presso il Corecom Lazio l'istanza di Conciliazione con protocollo n. UG/642109/2023 con le medesime doglianze senza attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti. A tal proposito, nella Delibera Puglia 51/2022 è riportato: "per costante orientamento dell'Autorità il comportamento dell'utente che propone formulario UG prima di attendere i tempi di risposta contrattualmente convenuti, in caso di adesione dell'operatore, è considerato de facto alla stregua di una rinuncia al riscontro alla segnalazione: è nella sede del procedimento di conciliazione (eletta dall'utente stesso, tramite la presentazione del formulario UG, a luogo deputato allo scambio Wind Tre S.p.A. con Socio Unico - Direzione e Coordinamento di CK Hutchison Group Telecom Italy Investments S.à r.l Sede Legale: Largo Metropolitana, 5 - 20017 Rho (MI) Italia - Reg. Imp/C.F.: 02517580920 Partita IVA: 13378520152 - RAEE IT08020000002813 – Cap. sociale EURO 474.303.795,00 i.v. di comunicazioni e proposte) che le parti hanno avuto modo di interloquire sulla specifica problematica". Corre l'obbligo, infine, di precisare che l'eventuale fatturazione indebita trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fatture o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante. Si veda a tal proposito la Delibera AGCom n. 93/17/CONS secondo la quale "(...) non risulta accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per quanto accaduto, atteso che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi". Secondo consolidato orientamento AGCom "l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la restituzione degli importi addebitati in fattura o mediante lo storno degli stessi nel caso in cui non siano stati corrisposti dall'istante" ((Determina direttoriale 49/15/DIT e recentissima Delibera N. 12/22/CIR). Nella denegata ipotesi di accoglimento delle richieste formulate, Wind Tre opererà eventuale compensazione tra le relative poste debito/credito ex art. 1241 cc e ss, poiché trattasi, per le somme insolute indicate, di credito certo, liquido ed esigibile e dunque compensabile. Si respinge qualunque richiesta e/o contestazione in merito agli importi contabilizzati di cui la scrivente conferma la debenza a carico dell'istante, precisando che i termini della prescrizione non sono trascorsi e pertanto valga la presente per l'interruzione degli stessi".

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal cd. Regolamento di Procedura di cui alla delibera n. 203/2018/CONS e ss.mm. e ii. Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, espressamente richiamata la recente decisione del Corecom Lombardia, deliberazione 104/2022, le richieste dell'istante possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. Preliminarmente si rigettano le eccezioni sollevate dall'operatore riferite alla genericità dell'istanza e alla sua improcedibilità in quanto considerate di mero stile. Prima di esaminare il merito della vicenda, si ritiene utile riassumere i fatti. L'utente contesta

segnatamente l'addebito dei contributi di attivazione per recesso anticipato, avvenuto successivamente alla disdetta del 12.5.2023 per assunti disservizi di rete che impedivano l'utilizzo dello stesso. L'operatore, dal suo lato, sostiene che i suddetti contributi sono dovuti in quanto previsti contrattualmente considerando che la scadenza contrattuale era fissata decorsi 24 mesi dall'attivazione del luglio 2022. Dagli atti allegati si rileva che l'operatore in data 21.7.2023 ha emesso la fattura di € 3055,22 iva inclusa (di cui € 1776,53 oltre iva, per "addebito contributo attivazione sim" cessate prima della scadenza contrattuale). Nel merito si rileva che le sim sono state cessate a seguito della disdetta avanzata dall'utente per asseriti disservizi tecnici, tuttavia non meglio precisati né circostanziati attraverso un reclamo né con la presente istanza. Ora, seppur vero che il recesso è avvenuto prima della scadenza contrattuale prevista per il 28.7.2024 è pur vero che il gestore non risulta avere adeguatamente informato l'utente circa i c.d. contributi di attivazione dovuti in caso di recesso anticipato. Infatti, nel contratto allegato in atti, si evince esclusivamente dalla clausola n. 8) la seguente dicitura: "Contributo attivazione a scelta cliente tra: (1) Diviso in due rate: una da pagare subito e l'altra alla scadenza dei 24 mesi; (2) Pagare in un'unica soluzione contestualmente all'attivazione; (3) Una quota iniziale da pagare subito ed il restante importo diviso in 24 rate" dove non vengono precisati gli importi dovuti. Pertanto, si ritiene che a fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di "contributi di attivazione", come nel caso di specie, l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (cfr. Agcom Delibera n. 87/10/CIR; Agcom Delibera n. 70/10/CIR). Inoltre, si precisa che la legge 4 agosto 2017, n. 124 ha integrato la disciplina sui costi di recesso prevista all'articolo 1, comma 3 del decreto n. 7/2007, come convertito, confermando il principio generale per cui non possono essere imputate all'utenza "spese non giustificate da costi degli operatori" e specificando che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Secondo l'uniforme orientamento seguito dall'Agcom nei propri provvedimenti, i costi che l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, secondo i principi di causalità e pertinenza ed è onere dell'operatore fornire un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura. In mancanza di tale prova da parte del gestore, si riconosce il diritto dell'utente allo storno/rimborso del contributo di attivazione pari alla somma 1776,53 + iva oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Sono dovute le restanti somme contabilizzate in fattura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza presentata da Rxxx Sxxx SRL nei confronti di WindTre SpA il gestore è tenuto a stornare/rimborsare dalla fattura 2023F001156817 del 21.7.2023, l'importo di € 1.776,53 + iva oltre interessi dalla domanda al soddisfo, sono dovute le restanti somme contabilizzate in fattura.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/05/2024

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini