

DELIBERA N. 17/2025

**XXXXX XXXXX/ DIMENSIONE SRL
(GU14/653320/2023)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 28/01/2025;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante *“L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”*; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione *“Corecom Puglia”* al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX del 30/12/2023 acquisita con protocollo n. 0332726 del 30/12/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo privato per servizi di telefonia fissa, mobile e internet, rappresenta: «Buongiorno, nonostante sia diventato cliente dal 16/agosto dell'anno in corso e nonostante continua ad aprire segnalazioni per continui disservizi al servizio internet mi è stato intimato dal gestore che nel caso in cui vada ad effettuare la cessazione del servizio mi saranno addebitati 236 euro; come costo di recesso anticipato. Si richiede annullamento di questo costo di chiusura e cessazione del contratto, visto che ad oggi i vari disservizi non sono stati ancora del tutto risolti». In ragione di quanto sopra esposto, l'istante chiede la cessazione del contratto in esenzione spese.

2. La posizione dell'operatore

Nelle proprie memorie, il convenuto gestore rappresenta: «In data 09.08.2023, il Signor XXXXXXXX sottoscriveva con la Dimensione S.r.l. il contratto per l'attivazione del servizio di fornitura della connettività Internet Ultra Fibra - Tecnologia: FTTH; Il suddetto "servizio prevede un canone complessivo di 29,90€ al mese per sempre. Tale canone è composto da un costo di installazione pari a 10€ al mese per 24 mesi, già incluso nel canone indicato, e dal canone dell'offerta sottoscritta. Il costo complessivo, pertanto, sarà pari a 29,90€ (19,90€ canone + 10€ installazione) per 24 mesi, e, infine, a 29,90€ (solo 29,90€ canone) per il successivo periodo contrattuale. In caso di disdetta prima del termine del periodo di rateizzazione, pari appunto a 24 mesi, sarà dovuta la differenza non ancora saldata, e un costo pari ad una mensilità per la disattivazione dell'offerta. Sarà possibile, come da normativa, mantenere lo stesso piano di rateizzazione, oppure saldare il tutto in unica soluzione»; La linea veniva attivata in data 16.08.2023; Il servizio internet offerto al Sig. XXXXXXXX non ha mai fatto registrare problematiche, salvo per un disservizio iniziale (ciroscritto nella seconda metà di agosto) dovuto ad un guasto su rete Open Fiber; Difatti, in data 13.09.2023, i tecnici della Dimensione, tramite controlli effettuati sulla rete da remoto, constatavano che l'odierno istante aveva la disponibilità della piena banda prevista dal Suo contratto; Le problematiche di connessione che il Sig. XXXXXXXX lamentava erano esclusivamente connesse al funzionamento del sistema di video sorveglianza e non di altre apparecchiature collegate in rete; Il servizio di assistenza tecnico della scrivente società, a seguito delle sporadiche segnalazioni del XXXXXXXX, prontamente intervenivano e puntualmente non riscontravano nessuna problematica alla rete internet di quest'ultimo; In data 09.11.2023, in seguito ad una segnalazione dell'istante, i tecnici della Dimensione (sebbene non avessero riscontrato nessuna anomalia) contattavano il Sig. XXXXXXXX chiedendogli di ricontattarli una volta a casa così da poter effettuare dei controlli da remoto sulla rete. Tuttavia, il Sig. XXXXXXXX benché avesse dato il proprio assenso non provvedeva in tal modo; In data 16.11.2023,

(fino a tale data non aveva mai risposto alle numerose chiamate del servizio assistenza) il Sig. XXXXXXXX contattava il reparto amministrativo per chiedere informazioni in merito alla procedura di disdetta. Anche in tale occasione i tecnici chiedevano al XXXXXXXX di poter effettuare un controllo da remoto sulla rete, tuttavia quest'ultimo non si rendeva collaborativo; CONSIDERATO CHE • Il Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX con la sottoscrizione del contratto in oggetto ha approvato ed accettato le condizioni generali di contratto per i servizi di Dimensione, il cui art. 3, rubricato Durata del contratto –Recesso prevede che: “3.3 In caso di conclusione del Contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso, senza alcuna penalità, dandone comunicazione a Dimensione entro 14 giorni dalla data di conclusione del Contratto mediante invio di lettera raccomandata A.R., o, in alternativa PEC, restituendo, a propria cura e spese, l'eventuale apparato fornito, secondo le modalità ed i tempi indicati nell'offerta commerciale ed, in caso di mancata restituzione, troverà applicazione quanto disposto nell' articolo 6.3. Nel caso in cui il Cliente richieda esplicitamente l'attivazione del servizio durante il periodo di 14 giorni sopra indicato, e successivamente eserciti il diritto di recesso, dovrà corrispondere a Dimensione i costi addebitati per il Servizio erogato fino alla data in cui abbia informato Dimensione della volontà di recedere e i costi di attivazione. 3.4 In caso di recesso da parte di DIMENSIONE, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo dovuto per tutto il periodo di fruizione del Servizio e degli eventuali costi di attivazione. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all' effettivo periodo di fruizione del Servizio, terminato a seguito del recesso, DIMENSIONE, provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento del Servizio medesimo, mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione del Contratto. 3.5 In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo – DIMENSIONE S.R.L. – Via San Giovanni in Golfo n. 205/E – 86100 Campobasso (CB) – allegando documento d'identità o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente all'indirizzo servizioclienti.dimensione@pec.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r da parte di DIMENSIONE e sarà perfezionato con il pagamento di tutta la mensilità in cui cade il trentesimo giorno dalla ricezione della raccomandata. 3.6 In caso di recesso da parte del Cliente, DIMENSIONE avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo pari ad una mensilità, quale compensazione dei costi che DIMENSIONE dovrà sostenere per la disattivazione del Servizio per il quale si è esercitato il recesso. In caso di rateizzazione del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, il Cliente, qualora receda prima dell'orizzonte temporale di rateizzazione, sarà tenuto a corrispondere a DIMENSIONE l'importo residuale in rate o in un'unica soluzione. Il piano di rateizzazione suddetto potrà esaurirsi in ogni momento, qualora il Cliente con esplicita richiesta, comunichi a DIMENSIONE la propria volontà di procedere al pagamento in un'unica soluzione dell'importo residuale. • Nel caso in esame, l'esercizio del recesso da parte del Sig. XXXXXXXX sia avvenuto/avverrebbe oltre il termine di 14 giorni dalla conclusione del contratto con tutte le conseguenze in termini di

addebito di costi per la disattivazione e di corresponsione dell'importo residuale in rate del pagamento dei servizi e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. • Il servizio internet ultra fibra offerto al Sig. XXXXXXX non ha mai registro problematiche di funzionamento (salvo dei disservizi nel periodo di agosto a causa di un guasto generalizzato su rete open fiber); • Quindi le problematiche segnalate dall'istante non dipendono dalla rete internet di Dimensione ma esclusivamente dalla rete interna collegata al sistema di video sorveglianza. Difatti, i disservizi lamentati dal Sig. XXXXXXX sono esclusivamente riferiti al predetto sistema di video sorveglianza e non anche alle altre apparecchiature connesse in rete». L'operatore conclude per il rigetto.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, l'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. L'utente ha rappresentato problemi nella trasmissione dati tali da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. In materia, l'articolo 8, co. 6, della delibera n. 244/08/CONS prevede espressamente che: «Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata». In atti, tuttavia, non sono state esibite misurazioni né «reclami circostanziati», tant'è che non è possibile dare collocazione temporale ai disservizi lamentati, bensì diverse schermate dallo scarso valore probatorio. Tale circostanza rende la richiesta di cessazione in esenzione costi non accoglibile, atteso che i costi di dismissione e le rate residue dei costi di attivazione non costituiscono «penali» e non sono in quanto tali contrastanti con le disposizioni di cui alla L. 40/2007. Resta fermo il diritto dell'utente, in forza della medesima disposizione di legge, di recedere liberamente dal contratto, per tutti i servizi, nelle modalità contrattualmente previste, con un preavviso non superiore a trenta giorni e senza l'addebito di penali propriamente dette, fatti salvi i costi ammessi ai dell'All. A alla delibera n. 487/18/CONS.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 28 gennaio 2025

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco