

DELIBERA N. 20 - 2024

**XXX/ FIBERING S.P.A. (FIBERWIDE)
(GU14/475593/2021)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte tenutasi il 29/05/2024;

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*” e s.m.i.;

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 modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS e dalla delibera 390/21/CONS;

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 di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*” e s.m.i.;

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, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

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 in data 10 marzo 2023, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA l'istanza di XXX del 17/11/2021 acquisita con protocollo n. 0450426 del 17/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue:

“A novembre 2019 Six Comm Group srl ci propone una variazione sul contratto di rete mobile che si è attivato in data 01/04/2020, quindi oltre i 30 giorni necessari per rispondere alle modifiche contrattuali richieste. In quel periodo il referente commerciale si è reso introvabile pertanto causa lockdown soltanto a fine anno 2020 abbiamo preso la decisione di cambiare gestore, visto ciò che era accaduto. La Six Comm Group srl ora diventata Fiberling spa ci ha chiesto un costo per il recesso dal contratto di rete mobile, in più ci richiedono dei canoni di abbonamento di maggio e giugno 2021 ma noi non intendiamo pagarli poiché' abbiamo avuto la migrazione all'altro gestore ad aprile 2021”.

Peraltro ha così ulteriormente dettagliato:

“Premesso che,

- con Telematic Service (poi diventata Six Comm Group srl) in data 05/06/2018 è stato sottoscritto un contratto per N. 14 SIM con gestore TIM (o almeno è quello che noi pensavamo);

- nel tempo per nuove esigenze lavorative ci siamo resi conto che i giga delle medesime non erano più sufficienti per supportare le nostre necessità;

Ciò premesso,

ci siamo rivolti al ns. consulente di Telematic Service che ci ha proposto di aumentare i giga su n. 11 sim, mantenendo il gestore TIM, e lasciandone 3 con i giga del vecchio contratto;

Quindi a quel punto in data 14/11/2019 abbiamo messo per iscritto quanto concordato e le nuove modalità economiche.

Nonostante i nostri innumerevoli solleciti, dalla data di sottoscrizione di tale variazione il passaggio alla nuova operatività con i giusti giga è avvenuto solo in data 01/04/2020, ovvero con 4 mesi e mezzo di ritardo durante i quali la società Six Comm Group ha continuato a fatturarci i costi facendo riferimento al contratto del 05/06/2018, invalidando quindi a nostro parere il nuovo accordo del 14/11/2019 e mantenendo quindi attivo il contratto del 2018.

Nel considerare una possibilità di riduzione dei costi e contattati dal gestore WIND3, dopo aver chiesto a Fiberning SpA (che nel frattempo era subentrata a Telematic Service/Six Comm Group) se TIM poteva proporci gli stessi vantaggi. Su loro risposta negativa abbiamo ritenuto di cambiare gestore telefonico e ritenendoci comunque liberi da vincoli con TIM anche perché la modifica sottoscritta in data 14/11/2019 si era attivata molti mesi dopo (sforando i 30 giorni di prassi).

Inoltre abbiamo scoperto solo in quel momento che le SIM in oggetto non erano intestate alla XXX ma alla Società Telematic Service poi Six Comm Group e forse adesso a Fiberning S.p.A. e quindi abbiamo scoperto anche che quanto da noi pagato in realtà era un importo più alto di quanto avrebbe fatto il gestore TIM, ma noi questo non lo sapevamo e neanche lo abbiamo mai pensato!

Precisiamo che anche in occasione del cambio gestore, siamo stati seguiti da un broker di WIND3, ma le SIM che abbiamo in uso oggi sono intestate alla nostra Impresa e non al broker!

A fronte di quanto sopra, chiediamo pertanto di non intervenire nel pagamento delle penali che Fiberning SpA intende girarci, in quanto le medesime non ci appartengono e teniamo a precisare che se fossimo stati noi diretti con il gestore TIM (come pensavamo di essere!), probabilmente non avremmo avuto i disagi di cui sopra.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1) la nota di credito a chiusura della fattura n. 001786 del 01/04/2021 di cui abbiamo pagato la somma di € 1.308,79 e stornato i canoni di maggio e giugno 2021 € 422,00 + iva + le spese di chiusura di una sim precedente imputata in fattura di € 85,00 + iva (non dovuti) per un totale di € 618,54 comp. Iva (si allega la fattura e la nostra pec del 03/06/2021 di richiesta nota di credito).

2) Poiché Fiberning ha comunicato che inserirà nella prossima fattura le penali di spese di chiusura per un importo di € 916,33 chiediamo che le medesime non ci vengano imputate.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato memorie difensive.

3. Motivazione della decisione

Sul rito e nel merito.

Premesso che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è quindi proponibile e ammissibile, si evidenzia nel

merito che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze così come formulata dalla ricorrente nell'istanza di definizione.

Alla luce di quanto emerso nel corso della istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare solo parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La vertenza odierna trae origine dalla ritardata attivazione di una modifica contrattuale pattuita fra le parti in data 14/11/2019 e consistente nell'aumento di giga su 11 sim; l'attivazione di cui sopra avveniva, infatti, soltanto nell'aprile del 2020, ovvero con quattro mesi e mezzo di ritardo.

Parte istante pertanto ha lamentato che, in un'ottica di riduzione dei costi che nel frattempo avrebbe continuato a sostenere a causa della mancata attivazione di cui sopra, si sarebbe vista costretta a migrare verso altro gestore telefonico, recedendo dal contratto in essere con Fiberning.

Ora, ai fini di decidere in ordine alle richieste avanzate da XXX, risulta impossibile per l'Ufficio scrivente prescindere anche dalla valutazione della condotta contrattuale tenuta da quest'ultima.

Gli esiti dell'istruttoria condotta hanno infatti permesso di appurare la mancanza di una pronta segnalazione all'operatore di tale ritardo (non è stato documentato l'invio di reclami scritti), nonché la circostanza che la migrazione verso altro gestore sia stata poi avviata soltanto nell'aprile del 2021, quindi un anno dopo l'avvenuta attivazione delle modifiche contrattuali concordate.

Tale atteggiamento sostanzialmente colposo si ritiene non possa quindi consentire l'accoglimento della domanda di storno dei corrispettivi di recesso (posta sub 2), in quanto la migrazione verso altro operatore è stata richiesta tardivamente e la sua motivazione (possibilità di riduzione dei costi) mal si concilia con l'aver nel frattempo ottenuto l'attivazione concordata che si concretizzava, si rammenta, comunque nell'aprile del 2020 e per la quale parte istante ben avrebbe potuto richiedere idoneo indennizzo di ritardata attivazione.

Potrà, invece, essere parzialmente accolta la parte di richiesta avanzata sub 1) relativa allo storno dei canoni di maggio e giugno 2021 addebitati nella fattura n. 001786 del 01/04/2021, poiché dall'analisi dello scambio di comunicazioni fra le parti, presente nel procedimento di conciliazione semplificata, è emerso che la disdetta del contratto sia pervenuta al gestore il 12/5/2021 (data, peraltro, non contestata dalla parte istante in quella sede); tenuto conto, quindi, dei 30 giorni occorrenti per la lavorazione della disdetta, potrà essere stornato il solo canone relativo al mese di giugno.

Infine, quanto all'ulteriore parte di richiesta afferente allo storno delle spese di chiusura di "una sim precedente" pari ad euro 85,00, la stessa non può essere accolta poiché non è presente in atti alcun riferimento circostanziato riferito a tale sim.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità dei presenti

DELIBERA

La società Fiberling S.p.A., in persona del legale rappresentante pro tempore, in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX s.r.l. è tenuta a:

- stornare il canone del mese di giugno 2021 addebitato nella fattura 001786 del 01/04/2021.

Respinge parte della richiesta sub 1) nonché in toto quella posta sub 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.

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.

Torino, 29 maggio 2024

IL PRESIDENTE

Vincenzo Lilli