

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 20 del 12 giugno 2024

OGGETTO: Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX / BRENNERCOM S.P.A.
(GU14/657360/2024)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli		X

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 19/01/2024 acquisita con protocollo n. 0018715 del 19/01/2024;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato che i competenti uffici, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, hanno provveduto a svolgere l'istruttoria dalla quale risulta quanto segue:

1. La posizione dell'istante

XXXXXXXXXX espone di essere stata intestataria di 2 utenze fisse (XXXXXXXX e XXXXXXXX), entrambe attivate con l'operatore Brennercom S.p.A. il 14/9/2021 e attive, rispettivamente, presso le sedi di XXXXX e XXXXXXXXXXXX

Quanto alla linea attiva presso la sede di XXXXXX, l'utente espone di aver sempre evidenziato all'operatore, con reclami scritti, la presenza di disservizi sulla connettività, finché, con nota PEC del 18/7/2023, è stato comunicato il recesso per entrambe le linee. Con PEC del 19/7/2023, l'operatore ha notificato all'utente la cessazione di tutti i servizi erogati a decorrere dal 31/7/2023 e ha richiesto il pagamento di € 5.128,48= a titolo di rimborso a seguito del recesso, ai sensi di quanto indicato all'art. 4.1 e all'art. 4.2 delle Condizioni generali di contratto, perché il contratto era di 12 mesi con tacito rinnovo a 36.

In realtà le condizioni contrattuali parlano di 12 mesi +12 mesi come tacito rinnovo; l'utente ha contestato la richiesta richiedendo copia del contratto mai pervenuta.

XXXXXXXXXX conclude chiedendo:

- 1) chiusura del contratto;
- 2) storno integrale morosità esistente;
- 3) rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- 4) liquidazione indennizzi in genere;
- 5) ritiro recupero crediti, con complessiva quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti in euro 5.000,00=.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva del 15/3/2024, l'operatore si costituisce eccependo preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità di richieste avanzate in sede di definizione non già proposte dall'utente in sede di conciliazione. In secondo luogo, lamenta l'estrema genericità dei fatti indicati dall'utente.

Quanto al merito, Brennercom S.p.A. precisa: 1) che in data 18/3/2022 il cliente stipulava diversi contratti di servizi, i quali, alla prima scadenza contrattuale, si sarebbero rinnovati di ulteriori 36 mesi; 2) con PEC del 18/7/2023 il cliente richiedeva la cessazione dei contratti, che l'operatore accordava con decorrenza 31/7/2023 nonostante l'operatore abbia termine 30 giorni per provvedervi.

Contestualmente l'operatore addebitava al cliente il complessivo importo per € 5.128,48 per mezzo delle fatture 4310070281 e 4310070495 ed a titolo di costi dovuti all'operatore anche ai sensi degli artt. 4.1. e 4.2 delle condizioni generali di contratto.

I sopracitati contratti di servizi, della durata di 36 mesi, venivano cessati dal cliente con anticipo rispetto alla naturale scadenza, con la conseguenza che l'utente è ora tenuto a versare il 35% dei canoni residui fino al 18/3/2025. L'operatore espone, infine, che la quantificazione degli indennizzi in € 5.000,00, formulata da parte istante, abbia la connotazione di una richiesta di risarcimento danni, non ammissibile nelle controversie interposte davanti all'AGCOM. Brennercom S.p.A. conclude chiedendo il rigetto delle richieste di parte istante

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria, si ritiene che le richieste di parte istante siano meritevoli di parziale accoglimento.

Innanzitutto, in rito, deve essere rilevato che le richieste avanzate da XXXXXXXX nella presente sede di definizione (formulario GU14/657360/2024) sono perfettamente corrispondenti a quelle proposte in fase di conciliazione. Ne discende che non merita accoglimento, e deve essere rigettata, l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità sollevata dall'operatore, in riferimento ad asserite richieste avanzate in definizione non coincidenti con le istanze oggetto di conciliazione.

Con riferimento alle richieste di parte istante, su elencate ai nn. da 1 a 5, si formulano le considerazioni che seguono.

Appare improcedibile per carenza di interesse la richiesta di parte istante di cui al punto 1), con la quale viene richiesta la "chiusura del contratto". I rapporti contrattuali tra le parti, infatti, sono già cessati con decorrenza 31/7/2023, come risulta documentalmente accertato (cfr. nota PEC Brennercom d. 19/7/2023).

Quanto alle altre richieste formulate dall'istante, si procede per ordine logico esaminando prioritariamente la richiesta di cui al punto 2), relativa allo "storno integrale morosità esistente", con riferimento alla quale si rinvia ai paragrafi di seguito.

Preliminarmente, si deve rilevare come le versioni fornite dalle parti non collimino rispetto alla data di stipula dei contratti tra XXXXXXXXX e Brennercom S.p.A..

L'utente, infatti, afferma che tali contratti siano stati stipulati il giorno 14/9/2021 mentre l'operatore, nel proprio scritto difensivo, sostiene che la data di sottoscrizione sarebbe da farsi risalire al giorno 18/3/2022; quest'ultima data è infatti presente anche nella PEC del 19/7/2023 inviata dall'operatore all'utente, con la quale è stato quantificato il "rimborso" dovuto per la cessazione delle linee, di cui nello specifico: a) con riferimento al contratto n. OCAF-30233 € 3.318,34 (con fattura n. 4310070281 del 10/8/2023) b) con riferimento al contratto n. OCAF-30024 € 626,50 c) con riferimento al contratto n. OCAF-30027 € 427,09 d) con riferimento al contratto n. OCAF-30028 € 711,56 (gli importi b), c) e d) con fattura n. 4310070495 del 10/8/2023) per complessivi € 5.083,49.

In merito, va osservato che l'istruttoria non ha fornito evidenze idonee a sostenere che, come asserito da parte resistente, il contratto sia stato stipulato il 18/3/2022.

Anzi, come evidente dalla stessa copia del contratto depositata da parte resistente (che, sul punto, è peraltro del tutto identica a quella prodotta dall'utente) risulta documentalmente comprovato che il vincolo negoziale sia insorto il 14/9/2021. Va peraltro rilevata una ulteriore discordanza tra quanto prospettato dall'operatore nel proprio scritto difensivo ("si precisa che in data 18.03.2022 il cliente stipulava con Brennercom diversi contratti di servizi...") e quanto indicato dallo stesso operatore con propria nota PEC del 19/7/2023, nella parte in cui, con riferimento al (solo) contratto OCAF-30024, la decorrenza indicata per l'"inizio validità" dei contratti è indicata, invece, nella data del 1/4/2022.

Tanto premesso, venendo all'esame del testo delle disposizioni delle condizioni generali di contratto (art. 4, commi 1 e 2) – di seguito, c.g.c. – invocate da parte resistente per giustificare l'addebito di cui alle fatture nn. 4310070281 e 4310070495, si osserva quanto segue.

L'art. 4, comma 1 delle c.g.c., a quanto è dato capire dall'esame del documento allegato da Brennercom S.p.A., testualmente prevede che "il contratto per tutti i servizi (...) ha durata iniziale di 12 mesi. Esso decorre dalla data di attivazione del servizio e l'applicabilità di ogni eventuale promozione, sconto o vantaggio economico riconosciuto da Brennercom al Cliente è tuttavia subordinata alla permanenza minima del cliente nella specifica offerta per un anno dalla sua attivazione, salvo diverso termine indicato nell'offerta medesima (...). Allo scadere del termine di durata iniziale di 12 mesi, il Contratto si rinnova automaticamente per ulteriori 12 mesi e così di anno in anno (...) salva disdetta da parte del cliente da comunicarsi a Brennercom a mezzo raccomandata AR o PEC entro 30 giorni rispetto alla scadenza del termine contrattuale".

L'art. 4, comma 2 delle c.g.c. prevede che "in qualsiasi momento il cliente può recedere dal contratto (...) con preavviso di almeno 30 giorni mediante comunicazione scritta all'operatore mediante (...) PEC.

Alla cessazione del contratto, il cliente è tenuto a corrispondere a Brennercom il corrispettivo per le prestazioni eseguite (...) fino alla data di efficacia del recesso e quindi al rimborso delle spese direttamente conseguenti all'iniziata esecuzione quali commissioni dovute all'operatore e forfettariamente (...) l'importo pari al 35% del canone residuo fino alla naturale scadenza del contratto per gli utenti business...".

Dall'esame delle due sopra riportate disposizioni, emerge che, effettivamente, i contratti (stipulati il 14/9/2021), in occasione della prima scadenza (14/9/2022) sono stati tacitamente rinnovati per un ulteriore periodo di 12 mesi (cioè fino al 14/9/2023), nel mentre la disdetta è intervenuta in data 18/7/2023 ed è stata lavorata

dall'operatore con decorrenza 31/7/2023; in assenza di tacito rinnovo, pertanto, il contratto sarebbe cessato in data 14/9/2023.

Si ritiene, quindi, che anche applicando (come sostenuto da parte resistente nei propri scritti difensivi e nelle fatture 4310070281 e 4310070495) quanto disposto dall'art. 4, comma 2 delle c.g.c., il "corrispettivo per le prestazioni eseguite" e il "rimborso delle spese conseguenti l'iniziata esecuzione" siano da rideterminarsi nella misura del 35% del canone residuo dal giorno 31/7/2023 (decorrenza della disdetta) fino alla data del 14/9/2023 e non fino al 18-31/3/2025, come prospettato da parte resistente nella propria memoria difensiva. Ne consegue che non si configura legittimo, e dovrà essere stornato da Brennercom S.p.A. nei confronti di XXXXXXXX, l'addebito degli importi relativi al 35% del canone residuo calcolato per il periodo dal 14/9/2023 al 18/3/2025 (e al 31/3/2025 per il contratto OCAF-30024), rimanendo legittimi, e quindi dovuti dall'utente all'operatore, unicamente gli importi relativi al 35% del canone residuo calcolato dal 31/7/2023 (data di decorrenza della disdetta) al 14/9/2023 (data di scadenza naturale dei contratti).

Nello specifico, quindi, si tiene conto della circostanza che Brennercom addebita a XXXXXXXX complessivi € 5.083,49 per un periodo dal 31/7/2023 al 18/3/2025 (tot. giorni 596), per un importo complessivo di € 8,53/die. L'importo residuo dovuto dall'utente dovrà essere così determinato, tenendo conto del più breve periodo dal 31/7/2023 al 14/9/2023 per tot. giorni 57, in complessivi € 486,21 (€ 8,53x57), con storno integrale degli importi eccedenti, pari ad € 4.597,28.

Infine, rispetto alle richieste formulate dall'istante ai nn. 3, 4 e 5, si formulano le seguenti considerazioni: - la richiesta di rimborso di quanto pagato e non dovuto, sub n. 3, si manifesta generica e non sufficientemente articolata: parte istante non argomenta nel proprio scritto difensivo a quali importi faccia riferimento né a quale titolo ne chieda l'eventuale rimborso.

Analoghe considerazioni valgono in riferimento alla richiesta sub n. 4 di liquidazione di "indennizzi in genere": non si ravvisa alcuna argomentazione di parte istante indirizzata a specificare a che titolo sia formulata la richiesta.

Quanto alla richiesta sub n. 5 di "ritiro recupero crediti", dall'istruttoria della controversia, condotta esaminando gli scritti difensivi di entrambe le parti, non vi sono evidenze della sussistenza di pratiche di recupero dell'asserito credito vantato dall'operatore nei confronti di XXXXXXXXXX.

Da quanto precede, consegue, conclusivamente, che l'istanza di XXXXXXXXX di cui al n. 1 è dichiarata improcedibile, quella di cui al n. 2 è parzialmente accolta e quelle di cui ai nn. 3-4-5 si configurano inammissibili e vengono pertanto rigettate.

Per tutto quanto sopra precisato, le richieste dell'utente non possono essere accolte.

Tutto ciò premesso, il Comitato regionale per le comunicazioni del Veneto per le motivazioni sopra espresse che qui si intendono integralmente riportate;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di XXXXXXXX nei confronti di Brennercom S.p.A., di talché l'operatore Brennercom S.p.A. è tenuto, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a rideterminare il dovuto di cui alle fatture intestate a XXXXXXXX nn. 4310070281 e 4310070495, con riferimento al solo periodo dal 18/7/2023 al 14/9/2023, per complessivi € 486,21 e a stornare ogni ulteriore importo eccedente nelle fatture 4310070281 e 4310070495 del 10/8/2023, per complessivi € 4.597,28=.
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.
4. 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.

Il Dirigente
Fto^(*) Maurizio Santone

Il Presidente
Fto^(*) Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante
Fto^(*) Arianna Barocco

(*) Il documento è firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. e sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.