



DELIBERA N. 6 / 2025

Oggetto: Definizione della controversia XXX – Wiispone XXX (A9 Action XXX) - GU14/665339/2024.

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 27 febbraio 2025;

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) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, 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 con delibera AGCOM n. 427/22/CONS e sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo quadro e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1 gennaio 2023;

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come sostituita dalla delibera AGCOM n. 358/22/CONS, di seguito denominato “Regolamento”, e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato “Regolamento indennizzi”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom)

VISTA l’istanza numero 0061850 del 27 febbraio 2024 con cui la società istante chiedeva l’intervento del Corecom, per la definizione della controversia in essere con Wiispone XXX. (A9 Action XXX.) ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 25 marzo 2024, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l’avvio del procedimento e la convocazione per l’udienza di discussione del 7 maggio 2024;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 7 maggio 2024;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio “Supporto agli Organismi regionali di garanzia”;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue.

1. La posizione dell’istante

La società istante lamenta la fatturazione di elevati costi di recesso per una linea fissa numero 0721 - 89XXXX e la connettività fibra per la sede operativa di Lucrezia – Cartoceto (PU) di cui si era data disdetta.

In particolare nell’istanza introduttiva e nelle note di replica ha fatto presente quanto segue.

- a) Il 4 ottobre 2021 è stato sottoscritto un contratto con il gestore Wispone XXX per tre collegamenti dati relativi alle tre sedi operative della società di Via XXX -Terre Roveresche (PU), Mondavio (PU) e Lucrezia di Cartoceto (PU);
- b) il 30 giugno 2023 è stata data disdetta del collegamento dati per la sede in Via XXX Loc. Lucrezia – Cartoceto (PU), per cessione del capannone industriale a una ditta di autotrasporti;
- c) i collegamenti per le altre due sedi di XXX-Terre Roveresche (PU) e Mondavio (PU) sono rimasti, invece attivi;
- d) il 6 luglio 2023, il gestore ha emesso fattura per costi di recesso pari ad euro 15.501,33 (quindicimilacinquecentouno/33) oltre I.V.A. per un totale di euro 18.911,62 (diciottomilanovecentoundici/62), fattura che è stata pagata con la convinzione che fosse stata dovuta;
- e) gli addebiti riportati nella fattura numero 112XXXX emessa il 6 luglio 2027 sono elevati e non rispettano le normative previste per i costi di recesso come stabilito dal Decreto Legge 31 gennaio 2007 e all’allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS;
- f) in particolare la fattura depositata da Wispone è una fattura generica non contenente i calcoli relativi ai costi di recesso ed inoltre i costi che il gestore può richiedere sono solo quelli relativi ai reali costi sostenuti per l’attivazione del servizio pari ad euro 650,00 (seicentocinquanta/00) come riportato nell’offerta commerciale (Servizi One Top), allegata alle condizioni generali di contratto;
- g) per la sede di Cartoceto il gestore si era impegnato ad attivare fin da subito un collegamento radio Wi Fi da 100 MB in attesa dell’attivazione della fibra e che per i primi tre mesi questa linea radio non avrebbe avuto costi che invece sono stati addebitati per euro 600,00 (seicento/00) al mese nonostante che il collegamento radio non sia mai stato attivato da Wispone;

- h) ciò nonostante le fatture emesse sono state completamente saldate compresa l'ultima contenente i costi di recesso;
- i) circa i costi di recesso addebitati si lamenta, altresì, che la proposta di abbonamento a cui si è aderito prevedeva una connettività One Top cioè una tecnologia fibra che nel Comune di Cartoceto è stata collaudata da Wispone il 10 luglio 2022, 9 mesi dopo la firma del contratto e che nel frattempo altri gestori come Telecom e FiberCop hanno portato la fibra ottica nella medesima zona;
- j) pertanto, il gestore, ha utilizzato il lavoro di altri operatori per sfruttare la posta in opera della tecnologia fibra nella stessa zona ed inoltre, ha portato la tecnologia Fibra per dare il servizio anche ad altri utenti;

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- 1) il rimborso della fattura pagata per i costi di recesso valevoli per la sola sede di Cartoceto in quanto le altre due sede sono ancora attive con l'operatore.

2. La posizione dell'operatore

Wispone XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

Nel merito, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) è utile ripercorrere la cronistoria della relazione cliente/fornitore tra XXX e Wispone XXX;
- b) in data 1 settembre 2019 la XXX contrattualizzò con Wispone XXX la fornitura di un accesso internet in tecnologia dati presso la sede sita in località "Pianaccio – Str. Prov.le 424 – 610040 Mondavio (PU), realizzando un collegamento FWA dedicato, attivando un servizio in grado di garantire 30 Mbps ed un backup in tecnologia alternativa (rame);
- c) il 20 aprile 2020 XXX manifestò analoga esigenza per la sede di Terre Roveresche sita in XXX (PU);
- d) il 25 agosto 2021 la società istante manifestava la necessità di maggiori prestazioni in ambito di collegamento dati sia verso il mondo internet che tra le proprie sedi e in vista dell'apertura di un nuovo stabilimento, richiese all'operatore, di formulare una specifica offerta tecnica e commerciale anche per la sede di Lucrezia sita nel Comune di Cartoceto (PU);
- e) dopo lunghe trattative si arrivò alla stipula di un nuovo contratto che comprendeva le tre sedi sopra indicate (Mondavio, Terre Roveresche e Cartoceto), per l'attivazione di servizi eterogenei dal valore economico dei canoni e dei costi di interconnessione scontati grazie alla sottoscrizione in Bundle e soprattutto con le esecuzioni dei lavori per la realizzazione ad hoc di una infrastruttura in fibra ottica per la sede di Cartoceto;
- f) in particolare per la sede di Cartoceto, in mancanza di infrastruttura di rete cablata (circostanza nota al cliente), Wispone si è trovata nella condizione di dover costruire il circuito di rete completamente da nuovo e soltanto per raggiungere la sede richiesta dal cliente, realizzando nello specifico una infrastruttura in tecnologia TOC (noDIG), l'acquisizione in IRU di un cavidotto per il contenimento di fibra e relativa posa in opera per un totale di euro 82.073,09 (ottantaduemilasettantatré/09) tra acquisto di materiali e lavorazioni eseguite da aziende terze;

- g) il contratto per la fornitura internet in fibra dedicata, servizio voce e Hot – backup per le tre sedi su citate venne sottoscritto in data 4 ottobre 2021, dopo una serie di lunghe trattative tra le parti e prevedeva un’offerta commerciale della durata di 48 mesi ad un canone mensile di euro 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00) oltre IVA ed un costo una tantum di attivazione, scontato ad euro 650,00 (seicentocinquanta/00);
- h) relativamente alla durata del contratto in oggetto si evidenzia che l’operatore aveva proposto inizialmente, come di consueto per la tipologia di servizio, una durata più breve ad un canone più elevato mentre la durata di 48 (quarantotto) mesi è stata richiesta dal cliente per contrarre il canone mensile;
- i) relativamente al canone mensile si evidenzia che questo è stato congegnato sotto forma di “Bundle” cioè come offerta commerciale conteggiata per tre sedi e per l’ipotesi che se veniva a mancare il corrispettivo di una delle tre sedi, le altre due sarebbero dovute tornare al prezzo conteggiato senza “Bundle”;
- j) l’infrastruttura di trasporto venne realizzata ed il servizio rilasciato in tutte le tre sedi in data 10 luglio 2022;
- k) nel dicembre 2022 la società istante comunicava a Wispone di avere difficoltà nel mantenere attiva la connessione dello stabilimento di Cartoceto chiedendo supporto per il contenimento dei costi;
- l) a tal fine le parti concordavano una riduzione del canone mensile pari ad euro 400,00 (quattrocento/00), per un periodo di quattro mesi con una conseguente riduzione di fatturazione per l’operatore di euro 1.600,00 (milleseicento/00);
- m) dopo appena undici mesi e mezzo dall’attivazione e relativa fatturazione con i suddetti sconti, la società istante chiese a Wispone di chiudere anticipatamente la connettività relativa alla sola sede di Cartoceto mantenendo il contratto in piedi per la sede di Mondavio e Terre Roveresche (PU);
- n) i referenti delle due aziende hanno intrattenuto una laboriosa trattativa atta alla determinazione dei termini di chiusura anticipata del circuito ottico, per la sola sede di Cartoceto, accordandosi per un costo di recesso pari ad euro 15.501,33 (quindicimilacinquecentouno/33) oltre IVA, mantenendo sempre lo sconto per le altre sedi, quindi, non ottemperando al “Bundle” commerciale proposto nell’offerta;
- o) la fattura numero 112XXXX contenente i costi di recesso è stata emessa da Wispone XXX il 6 luglio 2023 ed è stata saldata dal cliente il 30 agosto 2023;
- p) dopo cinque mesi dal pagamento, senza alcun preventivo reclamo scritto, la società istante ha attivato la procedura conciliativa sulla piattaforma Conciliaweb con il procedimento UG/659716/2024, richiedendo la restituzione integrale dei costi di recesso e sostenendo che gli addebiti richiesti non avrebbero rispettato le normative previste per i costi di recesso stabilite dal D.L. 31 gennaio 2027 (art.1, comma 3) e dall’Allegato A della Delibera n. 487/18/CONS;
- q) la normativa citata dalla società istante non trova applicazione nel caso di specie poiché il contratto siglato tra le parti non è un contratto per adesione bensì è un contratto di fornitura di servizi tecnologici realizzati attraverso attività di progettazione ad hoc, pertanto, devono ritenersi applicabili le normative contrattuali oggetto di trattative tra le parti;

- r) ammesso e non concesso che trovasse applicazione nel caso di specie la normativa prevista per i contratti di adesione si eccepisce che non vi è stata alcuna violazione della normativa sopra citata poiché le spese di recesso devono essere “commisurate al valore del contratto ed ai costi realmente sopportati dall’azienda” ovvero “ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire un servizio”;
- s) quanto invece all’attivazione del ponte Radio necessario al backup in caso di non funzionamento della fibra ottica, si evidenzia che i tecnici Wispone hanno dovuto utilizzare prolunghe di corrente ed alimentazione a batteria mettendo in immediata disponibilità l’apparato Radio
- t) è fondamentale rimarcare che nella zona di Cartoceto non erano presenti infrastrutture di telecomunicazioni idonea al servizio di accesso richiesto dalla cliente, per meglio dire non era attivabile un circuito in fibra ottica di tipologia punto/punto con le caratteristiche richieste dall’istante e per tali ragioni Wispone si è fatta carica della realizzazione ex novo e della messa in servizio del circuito consegnando al cliente un vero e proprio servizio;
- u) evidenzia, infine, che le due parti hanno discusso e trattato a lungo le opzioni percorribili prima di dismettere il servizio di Cartoceto verificando anche l’ipotesi di far aderire al contratto la nuova attività subentrata.

3. Motivazione della decisione

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

All’esito dell’istruttoria le richieste dell’istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti. La presente controversia ha ad oggetto l’addebito dei costi di recesso effettuata con la fattura numero 112XXXX del 6 luglio 2023 e la loro corretta quantificazione. Parte istante, in particolare, lamenta il mancato rispetto delle norme previste per i costi di recesso dal D.l. 31 gennaio 2007 numero 7 (Art. 1, comma 3) convertito nella Legge numero 40/2007 e dall’Allegato A alla Delibera Agcom numero 487/18/CONS, secondo cui per i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, è prevista la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore. In ogni caso, le spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore sono 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, e comunque rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. L’operatore sul punto, replica, che la normativa citata dalla società istante non trova applicazione nel caso di specie poiché il contratto siglato tra le parti non è un contratto per adesione bensì è un contratto di fornitura di servizi tecnologici realizzati attraverso attività di progettazione ad hoc, pertanto, devono ritenersi applicabile la normativa contrattuale oggetto di trattative tra le parti. In relazione alla fattispecie in oggetto, *in primis*, va precisato che il recesso comunicato dalla società istante il 30 giugno 2023 non rientra nell’ipotesi di risoluzione contrattuale per inadempimento dell’operatore bensì nell’ipotesi di risoluzione contrattuale unilaterale, inerente solo una sede operativa, causata dalla cessione del capannone industriale ad una ditta di autotrasporti, così come precisato nella replica depositata in atti.

Pertanto, alla luce di quanto dichiarato, nessun inadempimento emerge a carico dell'operatore avendo il medesimo compiuto quanto di sua spettanza per una pronta risoluzione della problematica di chiusura della sede.

Né la società istante sembra aver esercitato il diritto di recesso unilaterale dalla proposta di abbonamento che a norma delle condizioni generali di contratto consente alla parte istante di recedere senza alcuna penale entro massimo 10 giorni dalla sottoscrizione della proposta.

La fattispecie del caso in esame, inoltre, non è neanche assimilabile ad una disattivazione contrattuale poiché come si ricava dalla ricostruzione agli atti e come confermato da entrambe le parti il contratto sottoscritto in data 4 ottobre 2021 è rimasto attivo per le due sedi di Mondavio e Terre Roveresche e, quindi, non è stato disattivato. Tanto premesso è evidente che nel caso in esame, avendo l'istante esercitato un diritto di recesso unilaterale per la sola sede operativa di Cartoceto, rispetto alle altre due rimaste attive, deve convenirsi che il cliente è receduto prima del decorso della durata minima prevista dal contratto e dall'offerta promozionale sottoscritta ed è pertanto tenuto al pagamento di un importo a tale titolo.

Dalla documentazione prodotta dall'operatore risulta, infatti, che l'offerta commerciale a cui la società istante ha aderito prevede condizioni di favore rispetto a quelle standard e l'utente, a fronte di questi vantaggi, ha offerto la sua fedeltà e si è impegnato a rimanere vincolato per un certo periodo di tempo verso l'operatore Wispone, garantendo così a quest'ultimo i tempi necessari ad ammortizzare i costi sostenuti in sede di avvio del contratto.

L'interruzione prematura dei rapporti ha creato uno squilibrio contrattuale, sfociato nella richiesta dei suddetti costi di risoluzione, che non rappresentano altro che un mero riallineamento delle migliori condizioni tariffarie fruite dall'istante.

Il gestore, nel presente procedimento di definizione, ha dato prova di aver informato il cliente in merito alla previsione dei costi in questa sede contestati sia producendo l'offerta economica sottoscritta tra le parti sia producendo le Condizioni Generali di Contratto allegate alla proposta contrattuale che depositando gli scambi di mail e le comunicazioni intercorse tra le parti per addivenire alla conclusione del contratto.

Inoltre, la fattura oggetto della presente procedura non è mai stata reclamata da parte ricorrente prima di adire la presente Autorità oltre ad essere stata completamente saldata a distanza di circa 1 mese e mezzo dalla sua emissione a dimostrazione del fatto che l'utente conosceva le eventuali spese richieste per l'esercizio del recesso anticipato e poteva valutare le conseguenze sotto ogni profilo prima di aderire all'offerta. Lo stesso gestore nella memoria di costituzione riferisce che la determinazione dei costi di recesso anticipato sono stati il frutto di una lunga trattativa tra le parti volta a consentire la prosecuzione del contratto per le altre due sedi di Mondavio e Terre Roveresche mantenendo sempre lo sconto del canone per queste due sedi rimaste operative e, quindi, mantenendo il "Bundle" commerciale proposto nell'offerta.

Ciò posto si ritiene che, indipendentemente dalla qualifica giuridica che si può attribuire al contratto stipulato tra le parti e cioè che sia un contratto per adesione ovvero un contratto di fornitura di servizi tecnologici realizzati attraverso attività di progettazione ad hoc, il computo degli oneri di cessazione applicati dall'operatore Wispone è equo e determinato per le motivazioni che seguono.

La proposta di abbonamento sottoscritta il 4 ottobre 2021 prevede un'offerta commerciale servizi ONE TOP per le tre sedi di XXX – Terre Roveresche, Mondavio e Lucrezia di Cartoceto e fornisce al cliente una connettività di tipo geografico any to any tra Sedi Terminali di rete nonché una telefonia VOIP assimilabile alla telefonia tradizionale PSTN ed ISDN in termini di segnalazione. Il canone previsto è stato offerto con una promozione ad euro 2.490,00 (duemilaquattrocentonovanta/00) anziché ad euro 3.120,00 (tremilacentoventi/00) mensili per tutte le tre sedi e, quindi, ad euro 830,00 (ottocentotrenta/00), per ciascuna sede. Inoltre il servizio di installazione è stato incluso nel costo una tantum di attivazione scontato ad euro 650,00 (seicentocinquanta/00) anziché di euro 6.000,00 (seimila/00). Trattasi di un contratto contenente particolari specifiche tecniche sulle capacità trasmissive dei servizi, sulla particolare natura del back up realizzata con un ponte radio e con il collegamento delle tre sedi realizzato in una zona dove non erano ancora presenti infrastrutture di telecomunicazioni idonee al servizio di accesso richiesto dal cliente ossia un circuito in fibra ottica di tipologia punto/punto. Inoltre il canone mensile è stato pensato sotto forma di “Bundle” commerciale con un valore economico conteggiato per tre sedi e nel momento in cui sarebbe venuto a mancare l'introito di una delle tre sedi, le altre due avrebbero dovuto tornare al prezzo conteggiato senza “Bundle”.

Il costo per il recesso anticipato della sola sede di Cartoceto è stato calcolato a seguito di lunghe trattative effettuate tra le parti in ordine alle condizioni economiche inerenti l'offerta sottoscritta dall'istante e più precisamente, come specificato nella memoria difensiva del 12 aprile 2024, prevedendo il pagamento del 40% delle mensilità residue conteggiate con lo sconto ovvero ad euro 830,00 (ottocentotrenta/00) al mese a sede, anziché ad euro 1.040,00 (millequaranta/00) cioè al canone senza sconto. Nello specifico moltiplicando il canone scontato di euro 830,00 x 36,5 (mensilità residue) si ottiene un importo di euro 30.295,00 (trentamila duecentonovantacinque/00) oltre IVA il cui il 40% è pari ad euro 12.118,00 (dodicimilacentodiciotto/00) oltre IVA.

A questo importo è stato sommato la restituzione dello sconto per il costo di attivazione ovvero euro 6.000,00 (seimila/00) – euro 650,00 (seicentocinquanta/00), cioè il costo di attivazione scontato e già pagato, per un importo pari ad euro 5.350,00 (cinquemilatrecentocinquanta/00), che, diviso per le tre sedi è pari ad euro 1.783,33 (millesettecentottantatré/33) oltre IVA. Infine è stata aggiunta la somma di euro 1.600,00 (milleseicento/00), corrispondente alla riduzione dei canoni mensili di euro 400,00 (quattrocento/00) effettuati nel periodo gennaio – aprile 2023 a seguito di gravi difficoltà economiche comunicate dalla società istante per la sede di Cartoceto. Pertanto, il totale del costo di uscita corrisponde alla somma degli importi suddetti e cioè 12.118,00 + 1.783,33 + 1.600,00 per un totale di euro 15.501,33 (quindicimilacinquecentouno/33) oltre IVA.

Quindi, la società Wispone XXX ha applicato l'art. 15, comma 3, delle Condizioni Generali di Contratto allegato alla proposta di abbonamento sottoscritta, il quale prevede che in caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza contrattuale, il cliente dovrà corrispondere a Wispone il 40% dei canoni mensili rimanenti alla scadenza contrattuale conteggiati senza sconto a cui va aggiunta la differenza tra il prezzo ordinario ed il prezzo scontato del canone nonché la differenza del costo di attivazione tra il costo effettivo ed il costo scontato. A ben vedere, in realtà, l'applicazione dell'art. 15, comma 3, nel caso di specie è stato effettuato favorendo l'utente poiché Wispone ha richiesto il 40% dei canoni mensili rimanenti conteggiati non a prezzo pieno ma scontati (ossia non il 40% di euro 1.040,00, bensì il 40% di euro 830,00).

Nel citato calcolo, inoltre, Wispone non ha aggiunto la differenza tra il prezzo ordinario ed il prezzo scontato relativo agli undici mesi e mezzo di permanenza con l'operatore. Inoltre, per agevolare il cliente e consentire il prosieguo del contratto per le altre due sedi di Terre Roveresche e Mondavio, Wispone non ha mai aumentato il valore mensile dei canoni relativi a queste due sedi attivate con il medesimo accordo come invece sarebbe stato dovuto considerato che il canone mensile era stato pensato sotto forma di "Bundle" commerciale con un valore economico conteggiato per le tre sedi. Ne consegue che la cifra corrisposta a titolo di recesso anticipato a norma dell'art. 15 delle Condizioni Generali di Contratto non solo è equa ma è addirittura inferiore rispetto al conteggio previsto. Ad analoga considerazione si arriva volendo applicare il Decreto Legge 31 gennaio 2007 numero 7 (Art. 1, comma 3), convertito nella Legge numero 40/2007 (c.d. Decreto Bersani) e l'allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS, richiamati dall'utente per i contratti per adesione. La facoltà di recesso anticipata nei contratti per adesione è stata regolamentata con Delibera AGCOM numero 487/18/CONS, il cui All. A, Capoverso IV, punti nn. 12 – 16 stabilisce le "Disposizioni in merito al recesso o al trasferimento delle utenze presso altro operatore senza spese non giustificate da costi degli operatori". In merito il decreto prevede specifiche tutele per coloro che vogliono recedere o trasferire le utenze presso altro operatore, vietando di imputare all'utenza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, il comma 3, dell'art. 1, del Decreto Bersani prevede che le spese di recesso devono essere "commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio". Le spese di recesso rappresentano la categoria più rilevante di *switching cost* e, pertanto, quella che maggiormente incide sulla valutazione e sull'opportunità di cambiare fornitore di servizi. Per questa ragione, la disciplina dei costi di recesso deve ricomprendere le diverse categorie di costi che l'operatore si riserva di addebitare all'utenza nel momento in cui questa recede dal contratto, quindi, non solo i costi sostenuti per dismettere o trasferire l'utenza ma anche la restituzione degli sconti e il pagamento delle rate residue relative ai prodotti e ai servizi offerti congiuntamente al servizio principale. Alla luce delle considerazioni esposte, le spese di recesso possono riguardare:

a) i costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza; b) la restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti; c) il pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. In particolare il Capoverso VI, punti nn. 23-27, della Delibera in questione, intitolato "Restituzione totale o parziale degli sconti sui servizi e sui prodotti", prevede che le spese di recesso devono essere eque e proporzionale al valore del contratto e alla durata residua della promozione dell'offerta e che la restituzione può pertanto avvenire nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l'operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito, e la somma dei canoni effettivamente riscossi dall'operatore fino al momento del recesso. Applicando tale conteggio alla fattispecie del caso in esame ne deriva che la restituzione degli sconti è data dalla differenza tra 24.960,00 cioè $1.040,00 \times 24$ mesi (canoni che l'operatore avrebbe riscosso per la durata di 24 mesi applicando il prezzo implicito) e 9.130,00 cioè $830,00 \times 11$ (somma dei canoni effettivamente riscossi dall'operatore fino al momento del recesso) pari ad euro 15.830,00.

A questa somma andrebbero aggiunti i costi sostenuti dall'operatore per dismettere e/o trasferire l'utenza (non indicati nel contratto), il pagamento delle rate residue relativi a servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale (ad es. l'antenna radio ed altri accessori tipo centraline, telefoni, computer ecc.), nonché i corrispettivi una tantum dei costi di attivazione ossia euro 6.000,00 – 650,00 per un importo pari ad euro 5.350,00. Ne consegue che anche applicando la normativa dettata dal Decreto Bersani l'importo richiesto dall'operatore Wispone risulta essere equo perché proporzionale al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta anche considerando una validità del contratto pari a 24 mesi anziché 48. Ne consegue che, indipendentemente dalla qualifica giuridica che si può attribuire al contratto stipulato tra le parti e cioè che sia un contratto per adesione ovvero un contratto di fornitura di servizi tecnologici realizzati attraverso attività di progettazione ad hoc, il computo degli oneri di cessazione applicati dal gestore è equo e proporzionato e, dunque, legittimo. A ciò si aggiunga che la fattura oggetto di contestazione, non è mai stata reclamata da parte ricorrente prima di adire la presente Autorità oltre ad essere stata completamente saldata a distanza di circa 1 mese e mezzo dalla sua emissione.

La società istante nella replica alla memoria di Wispone ha fatto, inoltre, richiesta di restituzione delle somme pagate per il ponte radio che eccepisce non essere mai stato attivato ma ugualmente addebitato per 11 mesi e mezzo e, quindi, calcolato anche nei costi di recesso. L'istante in particolare sostiene che il ponte radio è parte integrante del contratto e del canone mensile, che Wispone ha garantito l'utilizzo del ponte radio gratuito per tre mesi e che nel caso di mancata attivazione della fibra, lo avrebbe addebitato ad un costo mensile di euro 600,00 (seicento/00). Anche tale eccezione deve essere respinta innanzitutto perché l'operatore prova in atti che la fibra ottica è stata attivata e che il ponte radio sarebbe stato utilizzato unicamente come linea di salvataggio per effettuare il back up nel caso di interruzione della fibra ottica. Il gestore adduce altresì che l'antenna radio è stata messa nella disponibilità dell'istante, creando anche la configurazione in hotbackup, ma che concretamente la società istante non ha mai consentito l'accesso al capannone per l'installazione dell'antenna. Adduce inoltre che l'istante non ha mai inviato comunicazioni circa una data per l'installazione successiva dell'antenna né eventuali reclami per la mancanza del servizio back up. Ciò a dimostrazione del fatto che la sede di Cartoceto ha avuto gravi difficoltà operative concluse con la cessione del capannone. Dalla ricostruzione delle parti si evince chiaramente che il servizio back up non è stato attivato, che lo stesso è ricompreso nel costo omnicomprendivo del canone, che il servizio di fibra ottica non si è mai interrotto durante i mesi di utilizzo e che agli atti risultano depositate solo le fatture dei costi di recesso e dei lavori di posa in opera della fibra ottica. Pertanto, risulta impossibile comprendere quale sarebbe stato il costo addebitato per il servizio back up e come questo possa essere determinato o quantificato all'interno del costo omnicomprendivo del canone di euro 830,00 (ottocentotrenta/00) mensile. Diversamente da quanto sostenuto da parte istante, non può ritenersi che dal quarto mese in poi il servizio back up sarebbe costato euro 600,00 al mese oltre IVA come indicato nella premessa delle Condizioni Generali di Abbonamento. Infatti tale premessa, fa riferimento alla quantificazione economica di euro 600,00 del servizio in modalità Radio solo esclusivamente nel caso in cui il circuito in fibra non fosse stato rilasciato e, quindi, attivato. In altri termini qualora il servizio fibra non fosse stato attivato Wispone avrebbe erogato il servizio in modalità radio attivando un profilo a 100Mbps full duplex per un importo di euro 600,00 (seicento/00) anziché di euro 830,00 (ottocentotrenta/00).

Pertanto, deve ritenersi che il solo servizio di back up, volto al salvataggio dei dati in caso di interruzione della fibra, abbia un costo diverso e notevolmente inferiore ai 600,00 euro. Considerato che i costi di recesso addebitati da Wispone nella fattura oggetto del presente procedimento sono non soltanto equi e proporzionali al valore del contratto ma anche inferiori a quelli effettivamente dovuti e che non risulta che la società istante abbia restituito l'antenna radio, la presente Autorità ritiene anche di non accogliere la richiesta di restituzione dei costi del servizio di hot back up in modalità radio in quanto ricompresi e compensati con il pagamento della minor somma dei costi di recesso.

Tutto ciò premesso;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX – Wispone XXX di rigettare l'istanza protocollo numero 0061850 del 27 febbraio 2024.
2. Il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
3. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
4. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
5. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente

(Cinzia Grucci)