

DETERMINA 10 Fascicolo n. GU14/515539/2022
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- BBELL SpA

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", 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", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 1 del 12 gennaio 2022, con la quale, ai sensi dell'art. 20, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

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 dell'utente XXX, del 06/04/2022 acquisita con protocollo n. 0117691 del 06/04/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante. "L'operatore non indicava alla sottoscrizione del contratto le spese di recesso, così come previsto ai punti 34 e 36 della Delibera 487-18-CONS, addebitandole poi nella fattura di chiusura contratto. Inoltre, l'importo delle stesse non rispetta quanto previsto al capo V della Delibera 487/18/CONS (importo

richiesto 75,01€ iva inclusa mentre il canone medio mensile da contratto è pari a 27,00 € iva inclusa). In aggiunta nel corso del rapporto contrattuale ho dovuto effettuare il trasloco della linea presso un altro appartamento dello stesso condominio. Al trasloco l'operatore mi faceva sottoscrivere un nuovo contratto senza soluzione di continuità del servizio, dimostrata anche dal fatto che nessun nuovo apparato mi è stato consegnato al trasloco. Alla conclusione del contratto l'operatore mi addebita la parte proporzionale dello sconto per il costo di noleggio e per i costi di attivazione (quest'ultimi addirittura addebitati per intero e non proporzionalmente) per il mancato rispetto dei termini minimi contrattuali, quando invece, considerando la decorrenza del contratto ante-trasloco questi sono assolutamente rispettati. Richieste: Storno parziale della fattura 77-D per euro 129,39, lasciando l'importo negativo di euro -28,40 per il conguaglio del canone, da compensarsi con l'importo della fattura 6576-E di euro 54,00 per un totale a mio debito di euro 25,60."

Posizione dell'operatore. Memoria difensiva di BBELL SPA - Rif. GU14/515539/2022 - Cliente XXXII sig. XXX, nel corso degli anni, ha sottoscritto con BBell S.p.A. i seguenti contratti: 25/01/2018 KIARA BUSINESS FTTH Profilo per aziende/P.IVA ; 10/12/2018 KIARA CASA FTTH Il cliente ha chiesto il passaggio da un contratto Business a un profilo Consumer; 05/02/2020 KIARA FAMILY FTTH Il cliente, venuto a conoscenza di un'offerta economicamente più vantaggiosa, ha chiesto un cambio piano; 21/10/2020 KIARA FAMILY FTTH Il cliente, a seguito di trasloco, ha dovuto disdire il precedente contratto e sottoscriverne uno nuovo Si precisa che: La messa in opera della rete in fibra ottica è effettuata dalla società Open Fiber (attuale incaricata di realizzare l'infrastruttura in FTTH come da Piano Nazionale BUL), che si occupa dell'esecuzione gestione e manutenzione della rete in FTTH di BBell. Tale aspetto è chiarito al punto 5 della Carta dei Servizi BBell che si allega. In particolare, Open Fiber procede con la posa della fibra fino al civico interessato e, su richiesta, installa la borchia e porta la fibra in ogni singola unità immobiliare presente a quel civico. Contrattualmente, infatti, BBell si impegna ad attivare il servizio FTTH "entro 7 giorni lavorativi dalla consegna della fibra ottica all'interno dell'unità immobiliare" (si veda la sezione Condizioni di Fornitura delle offerte economiche presenti all'interno degli allegati 6 e 7 inseriti dal cliente sulla piattaforma). Il trasloco del sig. XXX a fine 2020, pur essendo avvenuto all'interno dello stesso stabile, per i motivi precisati pocanzi (necessaria installazione della borchia in ogni singola unità immobiliare da attivare) ha inevitabilmente comportato la chiusura del contratto sottoscritto in data 05/02/2020 e l'attivazione di un nuovo profilo per cambio di unità immobiliare. Open Fiber tra l'altro, per ogni singola utenza, chiede all'operatore finale un contributo sia in fase di attivazione che di disattivazione della linea, indipendentemente dal fatto che si tratti di un nuovo contratto, un cambio profilo o un trasloco. Nonostante ciò, in caso di continuità del rapporto con BBell, la scrivente non addebita tali costi ai nuovi clienti o a clienti che cambiano unità immobiliare. In data 27/01/2022 il sig. XXX ci ha comunicato via PEC il recesso dall'ultimo contratto in essere (quello sottoscritto in data 21/10/2020). Come accennato, nel caso di cessazione di una linea FTTH, Open Fiber richiede a BBell un contributo di disattivazione pari ad € 61,48 + IVA (€ 75,00). Tali costi sono presenti sulla Carta dei Servizi sempre a disposizione sia sul Portale Clienti, cui il sig. XXX risulta iscritto, che sul sito BBell al seguente link XXX Come già spiegato al sig. XXX in risposta al reclamo inviatoci in data 16/02/2022 nonché in sede di gestione del tentativo di conciliazione semplificata, sulle Condizioni Generali di Contratto (vedasi sempre allegati 6 e 7 della documentazione prodotta dal cliente) all'art. 1 si definisce CONTRATTO "la proposta relativa ai servizi BBell, sottoscritta dall'Utente ed accettata da BBell, le Condizioni Generali, la Carta dei Servizi ed ogni altro allegato". Inoltre, si intende per CARTA DEI SERVIZI "l'insieme degli obblighi, diritti e principi che regolano il rapporto tra l'Utente e BBell". Aprendo la Carta dei Servizi, tra le prime righe si può leggere che in essa è compreso "un comodo prospetto dei riferimenti e delle tariffe da consultare", nel quale in Cliente può visionare i costi accessori rispetto a quelli previsti dall'offerta sottoscritta (es. tariffario uscite del tecnico, installazione, disattivazione, costi apparati, ecc.). Il cliente, dunque, era a conoscenza di tali costi sin dalla sottoscrizione del contratto con BBell e avrebbe potuto conoscerli anche in una fase pre-contrattuale in quanto la Carta dei Servizi, come richiesto da AGCOM, è un documento pubblico reperibile sul sito BBell. Pertanto, l'affermazione del signor XXX "L'operatore non indicava alla sottoscrizione del contratto le spese di recesso" non corrisponde al vero. Si precisa, infine, che il suddetto importo viene comunicato annualmente da BBell ad AGCOM mediante compilazione e invio via PEC del "questionario sui costi di dismissione e trasferimento dell'utenza sostenuti dagli operatori", come previsto dal punto 37 dell'Allegato A "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" della Delibera AGCOM 487/18/CONS. La Delibera, tra l'altro, specifica quali sono i "Costi sostenuti dall'operatore per dismettere o trasferire l'utenza" che possono essere addebitati al cliente in caso di recesso. In particolare, il punto 21 prevede che "Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi

includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato al punto 37'. In conclusione, essendo l'importo sopra citato un costo wholesale realmente sostenuto dall'azienda per dismettere la linea, rientra tra Quelli che possono essere richiesti al cliente al momento del recesso. I contratti sottoscritti dal sig. XXX prevedevano la possibilità di aderire a delle promozioni (si vedano sempre le offerte economiche all'interno degli allegati 6 e 7). In particolare, il cliente ha optato per la PROMO SCELGO 24: "La promozione prevede lo sconto al 100% del costo dell'attivazione e del noleggio, a fronte dell'impegno a mantenere il servizio per 24 mesi". Sulle offerte economiche è specificato che: "Nel caso in cui il recesso avvenga entro i 24 mesi dell'impegno della promozione, verrà addebitato interamente il costo di attivazione nonché il costo del noleggio calcolato in misura proporzionale al periodo di tempo intercorrente fra la data di cessazione e la scadenza del termine finale della promozione stessa". Ci teniamo a sottolineare che tali importi avrebbero potuto essere pagati al momento della conclusione del contratto, ma il cliente ha volontariamente scelto di aderire alla promozione sopra citata. Non avendo però rispettato i termini della stessa, a chiusura del contratto l'amministrazione BB Bell ha provveduto ad effettuare i relativi conguagli. Con particolare riferimento al noleggio, specifichiamo che il costo è relativo all'utilizzo degli apparati necessari al servizio, indipendentemente dal momento della loro consegna. Le apparecchiature consegnate restano di proprietà di BB Bell che ne dispone nella maniera più opportuna. Nel caso specifico, avendo il cliente nel tempo mantenuto la stessa tipologia di servizio pur cambiando profilo, è stato possibile riutilizzare gli apparati già in suo possesso velocizzando così, di passaggio in passaggio, l'attivazione/modifica del servizio. Nonostante ciò, le condizioni generali di contratto precisano che "BB Bell è responsabile nei confronti dell'Utente per tutti gli interventi di manutenzione ordinaria sulle apparecchiature in comodato d'uso o noleggio che si rendessero necessari ed indispensabili per la corretta fruizione del servizio". Difatti, la scrivente provvede a sostituirli gratuitamente in caso di malfunzionamento, come avvenuto a marzo 2020 a seguito di segnalazione del sig. XXX. Non è dunque necessario consegnare nuovi apparati ad ogni cambio piano, poiché ad ogni sottoscrizione di un nuovo profilo non corrisponde un acquisto di apparecchiature da parte del cliente, ma la loro fornitura in comodato d'uso o noleggio al fine di consentire l'utilizzo del servizio. Va da sé che se il cliente ne è già in possesso, la tecnologia del servizio scelto è la medesima e tecnicamente gli apparati sono idonei a erogare il nuovo piano, BB Bell ha ottemperato al suo impegno di fornirli. Ad oggi l'insoluto del cliente ammonta dunque ad € 154,97 IVA inclusa composti da: · € 75,00 per costo di disattivazione del servizio FTTH; · € 25,59 per canoni residui (ultimo periodo di utilizzo del servizio) · € 20,00 per costo di attivazione non pagato in sede di sottoscrizione del contratto; · € 34,38 per conguaglio costi di noleggio. Visto quanto sopra esposto: · non ritenendo vi siano stati inadempimenti e/o mancanze da parte della scrivente; · avendo applicato quanto previsto dalle condizioni contrattuali sottoscritte dal cliente; · avendo già tentato in sede di conciliazione semplificata di proporre una soluzione amichevole della controversia venutasi a creare; BB Bell con la presente, ai soli fini conciliativi e senza riconoscimento di responsabilità, a fronte di un insoluto del Cliente ad oggi ammontante ad € 154,97 IVA inclusa, propone il pagamento a saldo e stralcio di € 100,59 IVA inclusa, relativi alle spese di disattivazione della linea FTTH dovuti alla società Open Fiber per la disattivazione della linea (€ 75,00 IVA inclusa) e ai canoni residui dovuti a BB Bell per l'utilizzo della linea fino a chiusura del contratto (€ 25,59 IVA inclusa). A fronte del pagamento BB Bell storerà il residuo insoluto pari ad € 54,38 IVA inclusa, relativi al costo di attivazione precedentemente non pagato (€ 20,00 IVA inclusa) e ai conguagli dei costi di noleggio apparati (€ 34,38 IVA inclusa). Ad integrazione di quanto già esposto con memoria difensiva inserita in data 6 maggio u.s. nel fascicolo documentale relativo alla controversia di cui in oggetto, l'operatore, con ulteriore memoria del 13/05, ha precisato quanto segue: 1. Il punto 35 della Delibera 487/18/ CONS prevede che "In fase di pubblicizzazione dell'offerta, gli operatori sono tenuti a pubblicare, secondo le modalità di cui all'articolo 4 della delibera n. 252/16/CONS, il dettaglio delle spese di cui al paragrafo 34, nella pagina web "trasparenza tariffaria", evidenziando, per ciascuna offerta, le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato". 2. In particolare, la Delibera n. 252/16/ CONS citata al punto precedente, all'art. 4 precisa che: "1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, una pagina denominata "trasparenza tariffaria" contenente l'elenco delle offerte vigenti utilizzate dalla propria clientela, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L'elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno: a) le condizioni contrattuali applicabili; b) uno schema grafico in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell'offerta; c) l'indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/ recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono; d) il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all'allegato 5 del Codice 1.4 [...] 3. Il link alla pagina denominata "trasparenza tariffaria",

di cui al comma 1, e lo schema grafico, di cui al comma 1, lett. b), sono inviati all'Autorità all'indirizzo PEC XXX. [...]". 3. In ottemperanza a quanto previsto dalle suddette Delibere, BBBell pubblica periodicamente nella sezione "Trasparenza Tariffaria" del proprio sito (raggiungibile dall'home page al link [XXX](#)), i prospetti informativi delle offerte sottoscrivibili e non più sottoscrivibili. Inoltre, la scrivente invia periodicamente ad AGCOM via PEC i citati prospetti relativi a nuove offerte, modifica di offerte già esistenti e offerte non più sottoscrivibili. A seguire AGCOM carica i prospetti sulla piattaforma XXX sul mercato. 4. Con riferimento, in particolare, all'ultima offerta sottoscritta dal sig. XXX si allegano pertanto: (i) Lo schema grafico relativo alla trasparenza tariffaria dell'offerta Kiara Family P24, sul quale sono visibili la data di validità (antecedente alla firma del contratto) e il costo di disattivazione di € 75,00. (ii) La ricevuta della PEC inviata ad AGCOM il 22/01/2020 sulla quale, tra gli allegati elencati, è citato il suddetto profilo. Dal momento che l'offerta ad oggi è superata, il prospetto è attualmente presente sul sito BBBell — Trasparenza Tariffaria — Offerte non sottoscrivibili (link [XXX](#) diretto i) Si aggiunge infine che AGCOM (Ufficio Servizio Universale e trasparenza delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica a tutela di consumatori e utenti), nell'ambito delle attività di vigilanza di propria competenza, con PEC ricevuta in data 18/07/2019 ha chiesto a BBBell di creare un collegamento diretto alla sezione della trasparenza tariffaria sotto ogni offerta pubblicizzata sul sito. Si allega pertanto un esempio di quanto si può visionare sul sito BBBell sin da fine luglio 2019. Quanto sopra esposto per ribadire che BBBell ha agito sempre nella massima trasparenza e il sig. XXX aveva più strumenti per venire a conoscenza di tutti i costi relativi al contratto. In data 11/06/2022, parte istante replica precisando quanto segue: 1) "Trasparenza: l'allegato A della delibera AGCOM n. 487/18/CONS prevede al punto 36 che "In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa — chiara e sintetica — da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato." Per completezza si riporta il punto 9 del contratto da me sottoscritto ("Allegato E al reclamo" dei documenti di Procedimento) dove nessuna menzione viene fatta a riguardo delle spese di recesso né viene fatto alcun rimando a un'idonea informativa chiara e sintetica: "9) DURATA E RECESSO Il Contratto, salvo quanto previsto al precedente punto 3), è a tempo indeterminato. L'Utente potrà recedere dal Contratto in qualunque momento con preavviso di almeno 30 giorni da comunicare con lettera raccomandata A.R. da inviare a BBBell S.p.A. XXXX, via Fax al n. XXXX o via PEC XXX. In tale caso, l'Utente è, comunque, tenuto a pagare il corrispettivo del servizio fruito ed il canone relativo all'ultimo mese di servizio. Il Contratto concluso tra BBBell ed il Consumatore non potrà avere un impegno iniziale superiore a 24 mesi. BBBell garantisce agli Utenti la possibilità di aderire ad almeno un Contratto che preveda una durata iniziale massima di 12 mesi. BBBell avviserà gli Utenti dell'approssimarsi del termine di disdetta con almeno 30 giorni di anticipo, rispetto alla scadenza del predetto termine iniziale e della possibilità di recedere, senza penali. I costi di disattivazione saranno addebitati solo per i servizi per i quali verranno effettivamente sostenuti. Qualora l'Utente receda dal Contratto prima del termine inderogabile pattuito, sarà, però, tenuto a rimborsare, oltre ai canoni per l'utilizzo dei servizi, anche il costo di attivazione, se previsto e prima d'ora non addebitato, meglio indicato nel Contratto e in misura proporzionale al periodo di tempo intercorrente tra la data di cessazione e la scadenza dal termine finale pattuito. Salvo quanto sopra convenuto, nel caso in cui il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali in presenza di un agente BBBell, mediante consegna della proposta sottoscritta dal Consumatore o sia stata stipulata a distanza con invio della proposta a BBBell nelle modalità di legge, questi potrà recedere, dandone comunicazione a BBBell con lettera raccomandata A.R., entro 14 giorni solari dalla conclusione del Contratto ai sensi dell'art. 3), impregiudicato, comunque, il diritto di BBBell di addebitare i costi sostenuti per l'attivazione e l'utilizzo dei servizi oltre le relative spese. L'Utente prende atto ed accetta che il recesso dal Contratto con BBBell comporta l'interruzione di ogni rapporto contrattuale in relazione ai servizi erogati da BBBell l'obbligo di restituzione delle promozioni commerciali e dei canoni mancanti in caso di attivazioni di servizi aggiuntivi, meglio dettagliati nella relativa offerta tecnico-economica. In caso di disdetta o recesso anticipato, BBBell non addebiterà, comunque, alcun corrispettivo successivo al termine del Contratto o alla data di recesso. Nel caso in cui ciò non sia tecnicamente possibile, BBBell provvederà a stomare o rimborsare quanto addebitato o incassato. Se l'Utente intendesse recedere parzialmente dai servizi erogati da BBBell dovrà effettuare una richiesta scritta di variazione con le modalità indicate all'art. 8) delle presenti condizioni. In tale circostanza il Contratto resterà valido ed operante per i restanti servizi, qualora tecnicamente possibile." Si ritiene che quindi che la controparte non abbia adempiuto correttamente agli obblighi previsti dal Garante in merito, anche considerato che il legittimo affidamento contrattuale dovrebbe garantire che informazioni

così rilevanti vengano adeguatamente segnalate al cliente e non nascoste in un documento mai condiviso in sede contrattuale. Quanto riportato nella memoria e nelle sue integrazioni fa riferimento agli ulteriori obblighi previsti dal Garante in capo all'operatore, ma non a quanto previsto specificatamente al punto 36 dell'allegato A della delibera. 2) Quantificazione delle spese di recesso: l'allegato A della delibera AGCOM n. 487/18/CONS prevede al capoverso V che "le spese di recesso di cui al punto a) non possono eccedere il valore minimo tra il prezzo implicito dell'offerta ed i costi realmente sostenuti dall'operatore, anche se giustificati" dove per prezzo implicito si deve intendere "il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente". Con riferimento a quanto dichiarato dalla controparte nella memoria del 06/05/2022 al punto 3.2 "In conclusione, essendo l'importo sopra citato un costo wholesale realmente sostenuto dall'azienda per dismettere la linea, rientra tra quelli che possono essere richiesti al cliente al momento del recesso", vorrei sottolineare che gli importi realmente sostenuti non possono essere richiesti integralmente all'utente senza ulteriori valutazioni da parte dell'operatore. L'operatore deve infatti rispettare quanto previsto dal Garante al capoverso V sopra riportato, ossia come l'importo addebitato all'utente non possa eccedere il minore tra il costo effettivamente sostenuto e comunicato al Garante per la dismissione (in questo caso quello comunicato da BB Bell alla AGCOM, 75,00 € iva inclusa) e il canone mensile medio contrattuale (nel caso del contratto da me sottoscritto 27,00 € iva inclusa). 3) Durata contrattuale e addebito proporzionale degli sconti su servizi e prodotti: l'allegato A della delibera AGCOM n. 487/18/CONS prevede al punto 27 che "La restituzione (degli sconti su servizi e prodotti) 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". Il contratto 64113 risulta essere una mera prosecuzione presso una diversa unità immobiliare nel medesimo condominio del contratto 55393, il quale risulta sottoscritto più di 24 mesi prima della decorrenza (27 febbraio 2022) della disdetta (PEC del 28 gennaio 2022 — non 27 come dichiarato dalla controparte, vedasi In Allegato D al reclamo" dei documenti di Procedimento), rispettando quindi la durata minima di 24 mesi prevista per l'applicazione dello sconto sulle spese di attivazione e noleggio apparati. Va considerato infatti che la situazione di fatto risulta essere di una sostanziale continuità contrattuale, nonostante quanto evidenziato dalla controparte, anche considerato che: - nessun nuovo apparato mi è stato consegnato alla sottoscrizione del contratto per il trasloco della linea e che quindi il noleggio è effettivamente decorso dalla data del 05 febbraio 2020; - la fatturazione è continuata senza soluzione di continuità e per i medesimi importi (54,00 € iva inclusa a bimestre) a significare una sostanziale continuità tra i contratti (vedasi allegati a pagina 3 e seguenti).

Motivazione del provvedimento. Nel rito e nel merito. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi" di cui all'allegato B alla delibera Agcom n. 358/22/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. Dalla documentazione in atti emerge la tardività della memoria di replica dell'operatore inviata solo in data 13/06/2022 e dunque oltre il termine perentorio concesso dal Corecom in sede di comunicazione di avvio del procedimento, il 07/04/2022. Pertanto, la stessa è da considerarsi irricevibile ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n. 203/18/CONS e inutilizzabile in sede istruttoria. Entrando nel merito, si ritiene che la richiesta di parte istante possa essere parzialmente accolta per le motivazioni che seguono. Oggetto di contenzioso sono sostanzialmente le spese di recesso addebitate nella fattura di chiusura del rapporto contrattuale. In particolare, l'istante, con la domanda, chiede uno storno parziale della suddetta fattura sostenendo che non si è configurato un recesso anticipato, ritenendo di aver rispettato i termini minimi contrattualmente previsti e ritenendo altresì la violazione da parte dell'operatore delle disposizioni di cui alla Delibera 487/18/CONS, sia sotto l'aspetto della mancata informativa sia sotto l'aspetto della congruità degli importi imputati in fattura. Gli approfondimenti istruttori condotti hanno permesso di ricostruire quanto segue. L'istante in data 11/09/2020, avendo l'esigenza di traslocare in altro appartamento (del medesimo stabile), comunicava formale disdetta del contratto allora in essere con BB Bell (attivo dal 05/02/2020) e sottoscriveva, con il medesimo operatore, una nuova offerta commerciale per l'attivazione di una nuova utenza, optando per la promozione denominata "KIARA FAMILY P24", con conseguente nuova decorrenza dei termini stabiliti contrattualmente. Non vi è dubbio, pertanto, contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente, che trattasi di due diversi contratti, succedutisi temporalmente, recanti ciascuno specifiche e autonome disposizioni contrattuali.

A seguito poi di avvenuta migrazione in data 28/01/2022, risulta evidente che la conclusione del rapporto contrattuale con BBell interveniva anticipatamente rispetto ai 24 mesi previsti dal contratto, sottoscritto nel settembre 2020, configurandosi, di fatto, un recesso anticipato. Tuttavia, occorre analizzare le singole tipologie di costo addebitate a tale titolo, in ossequio alle disposizioni della Delibera 487/18/CONS, che prevede tre distinte tipologie di costi: quelli per la dismissione/trasferimento dell'utenza, quelli per la restituzione totale o parziale degli sconti su servizi e/o prodotti e quelli relativi al pagamento delle rate residue relative a servizi/prodotti offerti insieme al servizio principale. Ora, premesso quanto sopra, dall'analisi delle due fatture contestate e allegate in atti, si evince che la fattura 6576E, emessa il 01/01/2022, in cui è imputato esclusivamente il canone del servizio per il bimestre 01/02 – 31/03/2022, è interamente dovuta, in quanto antecedente alla disdetta e non riportante alcun costo di recesso. Con riferimento invece alla fattura n. 77/D, emessa il 02/02/2022, parte istante considera non dovuta la somma complessiva di euro 129,39, fatturata a titolo di "Attivazioni". L'istruttoria ha permesso di verificare che il suddetto importo rappresenta la sommatoria di tre tipologie di spese, in particolare il conguaglio costi noleggio contratto connettività, il conguaglio costi di attivazione contratto connettività e le spese di chiusura contratto. In merito si osserva che le due voci afferenti ai conguagli effettuati sono dovute in quanto sono espressamente previste nelle "Condizioni di fornitura" dell'offerta economica sottoscritta dal cliente, attraverso le quali il cliente veniva reso edotto anche delle conseguenze di un eventuale recesso anticipato. A diverse conclusioni si arriva invece con riferimento alla voce "spese di chiusura contratto FTTH", addebitate nella suddetta fattura di chiusura, per € 75,00 (IVA inclusa); per espressa previsione dell'Autorità tale categoria di spesa di recesso deve essere commisurata al valore del contratto e ai costi realmente supportati dall'azienda per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio, compresi i costi wholesale e costi interni che devono essere comunicati all'Autorità, esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica. Ora, ai sensi del punto 34, di cui alla succitata Delibera, tali spese devono essere rese note sia al momento della pubblicizzazione dell'offerta che in fase di sottoscrizione del contratto, verbalmente e attraverso idonea informativa chiara e sintetica, da allegare al medesimo. Nel caso di specie, non risulta che BBell abbia dimostrato di aver reso noto, in modo chiaro e trasparente, al momento della sottoscrizione quali costi l'utente avrebbe dovuto sostenere in caso di recesso, non essendo sufficiente il generico rimando all'informativa reperibile esternamente sul sito. Per tali ragioni la somma di euro 75,00 (IVA inclusa), addebitata a tale titolo, dovrà essere stornata.

DETERMINA

- BBELL SpA, in accoglimento dell'istanza del 06/04/2022, è tenuta a - stornare dalla fattura n. 77/D la voce relativa alle spese di chiusura contratto FTTH, pari ad euro 75,00 (IVA inclusa).

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Cosimo Poppa