

DETERMINA 5 Fascicolo n. GU14/477312/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX- Ambrogio****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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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 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 "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 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 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 l’istanza della società XXX, del 23/11/2021 acquisita con protocollo n. 0457611 del 23/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Descrizione dei fatti: 1.) il 19.5.2020 XXX sottoscriveva con l'AMBROGIO s.r.l. un contratto per la fornitura di servizi telefonici ed internet, da attivarsi sulle utenze esistenti presso la propria sede, (DOC. 1); 2.) il 18.6.20 l'Operatore mandava sul posto un proprio tecnico per verificare la fattibilità degli allacciamenti previsti e l'utilizzabilità degli impianti; 3.) l'esito del sopralluogo risultava negativo in quanto l'impianto del cliente, risultava all'uopo essere non utilizzabile (Rapporto Tecnico di Intervento DOC. 2); 4.) per quanto sopra e priva di ulteriori diverse comunicazioni, il 10.9.2020 la XXX comunicava con e-mail all'AMBROGIO "disdetta formale" del contratto sottoscritto (DOC. 3); 5.) seguiva fra le parti un breve scambio di corrispondenza (v. DOC. n. 4), mentre l'AMBROGIO inoltrava. per imprecisati "costi sostenuti e di cessazione", la fattura n. 11556/E del 5.10.20 per € 368,43 (v. DOC. n. 5), senza che, nelle more, alcun servizio, apparecchiatura o linea sia stata attivata od installata dalla s.r.l. Ambrogio per la ricorrente. CONSIDERAZIONI. 6.) AMBROGIO, secondo (punto 4.1) il citato contratto, doveva attivare i servizi richiesti a favore della ricorrente nel termine di 90 gg. ed invece, in occasione del sopralluogo del 18.6.2020, si limitava a comunicare, a mezzo del tecnico delegato l'impossibilità di dare seguito al contratto stipulato per ragioni tecniche; 7.) ad abundantiam, scaduto in data 19 agosto 2020 il termine dei novanta giorni, XXX il 10.9.2020 dava atto, se pure si fosse concluso, della risoluzione del contratto, per impossibilità tecnica dello stesso; 8.) la difesa dell'AMBROGIO, espressa nella lettera 16 ottobre 2020 (DOC. 6), era fondata sul disposto del punto 4.9. del contratto: "In caso di richiesta del Cliente di non procedere all'attivazione del servizio o di rifiuto all'attivazione fatte entro i termini massimi di attivazione previsti Ambrogio addebiterà al cliente i costi che ha sostenuto per la predisposizione all'attivazione del servizio" ; 9.) il riferimento avversario è infondato in quanto: 9.1.) XXX ha inoltrato la richiesta di non procedere il 10.9.2020 ben dopo la scadenza dei novanta giorni previsti per la installazione, maturata il 19 agosto 2020, e stante il lungo silenzio da parte dell'Ambrogio dopo le risultanze tecniche: 9.2.) all'evidenza, non essendo possibile alcuna " attivazione del servizio" e quindi essendo mancata la predisposizione, non c'era alcun costo da rimborsare; 9.3.) nella fattura peraltro si chiedeva una cosa diversa e precisamente il rimborso di " costi di cessazione, recupero costi sostenuti": entrambe termini che sottintendono una qualsiasi forma, anche embrionale, di attivazione del servizio, che pacificamente è mancata; 9.4.) per ultimo, ma non perché meno importante, la quantificazione di un costo deve essere documentata, e questa non lo era e comunque il suo ammontare viene decisamente contestato; - Richieste: la XXX ritiene di non dover pagare la fattura della Ambrogio srl n. 11556/E del 05/10/2020 per € 368,43 poichè il servizio non è mai stato avviato per imputabilità della Ambrogio srl.

Con il presente atto, la scrivente società Resistente, contestando tutto quanto ex adverso dedotto, argomentato e chiesto da parte ricorrente, formula di seguito le proprie considerazioni, memorie, deduzioni, difese, conclusioni. IN FATTO - In data 19/05/2020 la XXX sottoscriveva un contratto You Need, di attivazione servizi tlc, con validità di 2 anni (cfr. art. 3.1 condizioni generali contratto servizi Tlc) con locazione operativa a 60 mesi; - La "Piattaforma YouNeed" è una Piattaforma web based di comunicazione e collaborazione aziendale che funziona in Cloud, nello specifico in modalità infrastruttura As a Service (IASS) e software As a Service (SAAS); - La "Piattaforma YouNeed" è l'interfaccia dell'utente per la fruizione di servizi forniti da Ambrogio S.r.l., come il servizio di centralino virtuale, servizi di messaggistica interna ed esterna, accesso a servizi postali on line (raccomandate, on line, posta prioritaria on line, telegrammi on line, ecc.) erogati attraverso collegamenti Host to Host alla Piattaforma di Poste Italiane s.p.a.. La Piattaforma opera tramite impiego strumentale ed imprescindibile di sistemi hardware approntati allo scopo, collocati in parte presso il cliente e in parte in regime di hosting presso l'infrastruttura cloud di Ambrogio s.r.l.; - Tant'è che nel primo riquadro del modulo contrattuale denominato YouNeed viene chiarito che "Youneed è costituito da un paniere di servizi usufruibili dal Cliente" tramite hardware necessario, nonché che "la Piattaforma YouNeed è indipendente dall' operatore di accesso e può essere attivata indipendentemente dal gestore telefonico e dati". Questo in quanto la Piattaforma funziona tramite connessione ad internet mediante l'approntamento hardware, motivo per cui il servizio di connessione può esser offerto da qualsiasi altro provider o operatore OLO, mediante connessione adsl o ISDN degli apparati predisposti. E' pertanto del tutto chiaro nel dettato contrattuale che il servizio si colloca tra i servizi di collaborazione aziendale offerto in cloud e NON è in alcun modo qualificabile come un servizio di telefonia. - Il Servizio YouNeed è pertanto offerto tramite apparati hardware liberamente locati e scelti dal Cliente. In merito l'utente, persona giuridica, risulta aver convenuto ed accettato di approntare il servizio di "Piattaforma YouNeed" con contratto di leasing e finanziamento per 60 mesi erogato da Grenke Srl, sottoscrivendo con questa ulteriore contratto. - Le Condizioni Generali di Contratto per la "Piattaforma YouNeed" stabiliscono specificatamente che: - 3.1 "[...] il Contratto ha validità di "60 mesi, a decorrere dall'attivazione dei Servizi. Il Contratto si intende tacitamente rinnovato per il medesimo periodo, alla data di scadenza del contratto, salvo comunicazione da inviare per iscritto con preavviso di 6 (sei) mesi dalla data di

scadenza contrattuale, mediante lettera raccomandata A/R o comunicazione PEC da inviarsi alla casella XXX”

- 3.2 “ Salvo quanto disposto nel contratto di Locazione Operativa, il Cliente è libero di recedere dal presente contratto di YouNeed mediante comunicazione scritta inviata con un preavviso di 6 (sei) mesi, comunicato mediante lettera raccomandata A/R alla sede di Ambrogio o comunicazione PEC da inviarsi alla casella XXX In caso di recesso anticipato rispetto ai termini concordati il Cliente dovrà corrispondere [...] tutti i canoni dovuti sino alla scadenza naturale del contratto stipulato in assenza di Locazione Operativa, quale multa penitenziale ex art. 1373 c.c. - In data 25/05/2020 si teneva il primo sopralluogo, da cui risultava l'impossibilità di riutilizzare l'impianto del centralino allora in uso perchè l'armadio di diramazione era posizionato in una parte dello stabile non più di proprietà del cliente; - In data 18/06/2020 veniva effettuato un secondo sopralluogo con sistemista e responsabile tecnico. Il Cliente veniva informato che sussistevano problemi sull'infrastruttura del cliente. Venivano proposto al cliente tutte le soluzioni possibili di installazione impianto ma nessuna risultava, in base all'infrastruttura, “utilizzabile”. Le postazioni pc risultavano infatti distanti più di 100 metri dall'armadio di diramazione dati, circostanza che rendeva praticamente impossibile avere una qualità di audio ottimale. L'impianto attuale della fonia risultava non utilizzabile, e il cliente manifestava l'intento di trasferire l'armadio centralino ad altra azienda di telefonia; - In data 09/09/2020 il cliente, a seguito di colloquio con il commerciale, dava la propria disponibilità per un nuovo sopralluogo; - In data 22/09/2020 veniva effettuato sopralluogo con commerciale. In tale sede veniva eseguito un test specifico sulla qualità della rete lan con risultati positivi. Il reparto tecnico restava in attesa della conferma del cliente; - In data 16/10/2020 Ambrogio rispondeva alla mail della Cliente in cui la stessa chiedeva chiarimenti sulla fattura n. 11556/E; - In data 20/10/2020 il servizio Costumer Service inviava alla XXX mail in cui si chiedeva la conferma di poter proseguire con l'attivazione. Nessuna risposta giungeva ad Ambrogio; - In data 21/10/20 il Cliente inviava pec, in riferimento al sopralluogo del 22/09/20, in cui lamentava che erano stati comunicati dati completamente differenti rispetto al sopralluogo avvenuto in data precedente. Lo Stesso affermava di non voler procedere all'attivazione della Fibra, ritenendo il contratto sottoscritto annullato così come già comunicato precedentemente (mail del 10/09/20 al Sig. XXX); - In data 13/11/2020, Ambrogio inviava pec in cui veniva confermata la debenza dei costi fatturati, spiegando che i sopralluoghi e le richieste delle linee erano avvenuti nei tempi indicati e che non era seguita l'attivazione solo perchè lo stesso Cliente non aveva voluto proseguire con il contratto, pertanto si era proceduto a fatturare il costo sostenuto dall'azienda. Nella mail veniva ricordato alla XXX che, in caso di mancato pagamento, Ambrogio si sarebbe riservata di cedere l'insoluto a società di recupero del credito con relativo aggravio di costi, come già rappresentato nella inviata in data 12.11.20. - In data 17/02/2021, a seguito di pec del legale del cliente in cui affermava la non debenza della fattura emessa, Ambrogio rispondeva testualmente “come da colloquio tenutosi in data 10.11.20 con la Sig. XXX, nonchè pec del 13.11.20 (allegata), si ribadisce che i costi presenti in fattura siano pienamente dovuti. Come manifestato dal nostro Customer Service con mail del 16.10.20 (allegata) il punto 4.9 delle condizioni TLC sancisce che: "In caso di richiesta da parte del Cliente di non procedere all'attivazione del Servizio o di rifiuto all'attivazione fatte entro i termini massimi di attivazione previsti Ambrogio addebiterà al cliente i costi che ha sostenuto per la predisposizione all'attivazione del Servizio. Pare, inoltre, doveroso precisare che la gestione è stata passata alla società di recupero credito XXX, come comunicato con pec del 12.11.20. La invito pertanto a interfacciarsi con suddetta società che legge in cc”. - In data 15/11/2021 Ambrogio Srl inviava al Legale della XXX mail in cui si chiedeva di sottoporre all'attenzione della Cliente l'offerta di apportare uno sconto in fattura del 50%; - In data 23/11/2021, veniva depositata l'istanza in oggetto. IN DIRITTO

1) Sulla mancata attivazione del servizio. Il servizio non è stato attivato fin da subito per ragioni tecniche, come risulta dai report allegati e come sopra illustrato e, quando è stata offerta al Cliente una soluzione, questi ha deciso di non procedere all'attivazione. I sopralluoghi e le richieste delle linee sono avvenuti nei tempi indicati, come da condizioni generali di contratto. Il processo di attivazione non è andato avanti solo perché il Cliente non ha voluto proseguire con il contratto, pertanto è stato fatturato il costo sostenuto dall'azienda. In ogni caso, vedasi quanto disposto dalle condizioni generali del contratto sottoscritto, al Punto 2.4: “Ambrogio si riserva la facoltà di non attivare i servizi richiesti dal cliente nei seguenti casi....e) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica l'erogazione dei servizi sia impossibile. In tal caso Ambrogio non sarà tenuta a comunicare al cliente la propria decisione di non accettare la proposta di contratto”. Al riguardo, è da rilevare che in data 20/10/2020, come sopra detto, Ambrogio Srl chiedeva conferma di poter procedere all'attivazione di You Need, ma la mail rimaneva senza risposta. La mancata attivazione del servizio è quindi dipesa dal comportamento del cliente, che pur essendo stato sollecitato, non ha dato risposta al Costumer Service. 2) Sull'addotta mancata lavorazione della disdetta. Come risulta dalla pec allegata dallo stesso istante, risulta chiaramente che la pec di disdetta è stata inviata all'indirizzo del Sig. XXX. Il punto 3.3. delle condizioni generali del contratto sottoscritto dalla ricorrente prevede chiaramente le modalità di disdetta, statuendo che nel caso in cui il cliente voglia procedere al recesso anticipato, lo stesso dovrà essere comunicato a mezzo racc.ta a/r o a mezzo pec all'indirizzo XXX. Il Cliente ha inviato la

pec di disdetta all'indirizzo del Sig. XXX e non a quello indicato nelle condizioni generali di contratto, per questo motivo la disdetta non è stata lavorata. 2) Sulla fattura contestata (fattura 11556/E). Le Condizioni Generali di Contratto "SERVIZI TLC" al punto 4.9, prevedono che "In caso di richiesta da parte del Cliente di non procedere all'attivazione del Servizio o di rifiuto all'attivazione fatte entro i termini massimi di attivazione previsti Ambrogio addebiterà al cliente i costi che ha sostenuto per la predisposizione all'attivazione del Servizio". I sopralluoghi e le richieste delle linee sono avvenuti nei tempi previsti, a partire dal 01/08/2020, entro il termine di 90 giorni dalla sottoscrizione del contratto, avvenuta in data 19/05/2020. Pertanto la fattura è stata correttamente emessa, nel rispetto di quanto previsto dalle condizioni contrattuali sottoscritte dal Cliente ed è pertanto dovuta. Tutto ciò premesso, quindi, Ambrogio S.r.l. chiede l'accoglimento delle seguenti CONCLUSIONI. Voglia il Corecom Piemonte, previa ogni più utile declaratoria del caso e di legge, respinta ogni diversa e contraria istanza, deduzione ed eccezione disattese anche in via istruttoria e incidentale le richieste di controparte in quanto infondate, inammissibili e/o inconferenti, per le causali di cui in narrativa: - nel merito, rigettare ogni e qualsiasi richiesta formulata da controparte, e/o qualsiasi diversa spesa eventualmente ascrivibile ad Ambrogio, in virtù del presente procedimento, per le ragioni evidenziate in narrativa. L'istante, in data 23/12 ha così replicato: Richiamando le precedenti difese ed in breve replica a quanto dedotto dalla Ambrogio nella propria memoria del 6.12.2021. Preliminarmente. 1. XXX eccepisce la carenza di legittimazione attiva da parte di Ambrogio a pretendere il pagamento della fattura in questione siccome, per quello che risulta dalla documentazione avversaria (PEC 17.2.2021 e comunicazione 12.11.2020), Ambrogio ha ceduto il credito alla società di recupero credito XXX, la quale quindi è l'unica legittimata al presente procedimento. Nel merito, e senza rinuncia alla prefata eccezione. 2. In nessuno dei due sopralluoghi, quello del 25.5 e quello del 18.6.2020, effettuati da Ambrogio presso la XXX, si ebbe un esito positivo: nell'ultimo fu accertato definitivamente che l'impianto non era " utilizzabile ". Il recesso del 10.9.2020 di XXX è quindi giustificato non solo dall'impossibilità di una proficua attivazione della piattaforma, ma anche dal decorso dei novanta giorni, avvenuto il 19 agosto 2020, che era il tempo massimo entro il quale Ambrogio doveva dare esecuzione al contratto; 3. non è vero né che il 09.09.2020 XXX abbia manifestato la propria disponibilità ad un nuovo sopralluogo (diversamente non avrebbe esercitato l'indomani il recesso), né è vero che il 22.9.2020 ci sia stato un sopralluogo; né infine è vero che il 20.10.2020 il Customer Service di Ambrogio abbia chiesto conferma di poter procedere alla installazione. Di nessuna delle tre circostanze Ambrogio fornisce prova, riducendosi quindi a delle labiali affermazioni. Del sopralluogo del 22.9.2020 (a differenza degli altri precedenti, pure negativi) non viene prodotto alcun report, infine non esiste l'e-mail citata; 4. non vi è poi stata alcuna offerta di soluzione da parte di Ambrogio, ed in ogni caso, ci fossero state, erano tardive, perché proposte dopo la scadenza del termine di novanta giorni a disposizione dell'Ambrogio per la esecuzione dei lavori (contratto 4.1.), e dopo l'esercizio di un recesso legittimo. La PEC del 13.11.2020 di XXX alla gestione crediti Ambrogio chiarisce in modo inequivocabile la legittimità della sua posizione. In particolare l'affermazione che i sopralluoghi per la verifica della fattibilità della installazione fossero gratuiti è confermata dal documento allegato " Offerta piattaforma software e hardware " nel quale addirittura venivano cancellati i costi di attivazione che sarebbero stati di €. 500. È evidente che se anche l'attivazione era gratuita, a maggior ragione lo erano le prove di fattibilità dell'attivazione; 5. l'assunto avversario che il recesso non sia stato validamente comunicato, siccome effettuato alla PEC del sig. XXX è infondato, non solo perché diversamente da quanto sostiene l'Ambrogio non si verte in tema di recesso anticipato, quanto anche perché il sig. XXX era stato l'unico interlocutore della XXX, e per quanto si legge nella stessa e-mail con la quale egli operava: " l'indirizzo di posta elettronica da cui è stata inviata la presente comunicazione è aziendale e non personale. " Infine se fosse vero che la mancata comunicazioni all'indirizzo di p.e. indicata da Ambrogio non avrebbe consentito la " lavorazione della disdetta " non si spiegherebbe come il 5 ottobre Ambrogio, considerato concluso il rapporto, emetteva la fattura in oggetto; 6. la fattura è stata contestata, sia perché emessa senza tenere conto del recesso, sia perché Ambrogio non ha fornito alcuna giustificazione delle somme richieste, neppure un prezzario dei costi, seppure di questo XXX non era stata posta a conoscenza e non l'aveva approvato. Si insiste affinché l'Organismo Adito statuisca nel modo sopra indicato; e cioè che: " Venga dichiarato che nulla la XXX deve all'AMBROGIO in relazione al contratto intercorso tra le parti e datato 19 Maggio 2020 ed ordinando che la fattura da quest'ultima emessa n. 11556E del 5.10.20 per C 368,43 venga stornata. Con ristoro delle spese legali equitativamente determinate."

Nel rito. L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile e ammissibile. Con riferimento all'eccezione sollevata dall'istante nelle repliche, attinente alla presunta carenza di legittimazione in capo al gestore Ambrogio a pretendere il pagamento della fattura in contestazione, (stante la dichiarata cessione del credito alla società XXX, posto che nella competente sede di difesa il gestore nulla ha eccepito in merito ad una propria eventuale carenza di legittimazione, rivendicando la debenza della fattura a suo tempo emessa e considerato che dall'esame degli atti non risulta documentata alcuna cessione del credito, descrivendo Ambrogio,

peraltro, l'intervento del recuperatore come mera "gestione operativa", non si ritiene accoglibile l'eccezione espressa. A tal proposito vale la pena evidenziare la posizione dell'Autorità, che, in risposta ad un quesito sottoposto sulla medesima eccezione sollevata, relativamente a quanto previsto dell'art. 2, c. 2 del vigente Regolamento di procedura delle controversie di cui alla Del. 358/22/CONS - secondo il quale: "Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente" - in data 28/09/2022, ha precisato: "Il Regolamento è chiaro: sono escluse dall'applicazione dello stesso le controversie attinenti esclusivamente al recupero del credito, che in termini pratici significa che non ci deve essere stata contestazione delle prestazioni da parte dell'utente. In tutti gli altri casi, ove cioè il mancato pagamento è conseguente a una contestazione circa gli addebiti, l'istanza è ammissibile e a nulla rileva l'eventuale cessione del credito. Ne consegue che, in ogni caso, l'eventuale accoglimento dell'eccezione di inammissibilità debba essere giustificato sotto il profilo oggettivo della mancanza di contestazione e mai sotto quello soggettivo della carenza di legittimazione per cessione del credito. Nel merito. Con riferimento alla richiesta di parte attorea, di stornare la fattura n. 11556E del 5.10.20, si precisa che la stessa è accolta, per le motivazioni che verranno di seguito espresse. Si vuol porre innanzitutto in rilievo la difficoltà incontrata dall'Ufficio scrivente nel ricostruire i fatti, stante le scarse prove documentali, alcune illeggibili, a sostegno delle rispettive posizioni. Le parti sottoscrivevano il contratto (agli atti del fascicolo), il 19/05/2020 e, ai sensi delle CGC del gestore, l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro 90 giorni. Dalle evidenze documentali emerge che furono effettuati due sopralluoghi tecnici presso la sede del cliente, rispettivamente in data 25/05/20 e 18/06/2020, entrambi conclusi con esito negativo per impossibilità tecnica, come si apprende dalle dichiarazioni di entrambe le parti, dal momento che i relativi report prodotti a fascicolo non risultano praticamente leggibili. Nelle memorie difensive il gestore riferisce che "sussistevano problemi sull'infrastruttura del cliente che, pertanto, risultava inutilizzabile". Dall'esame istruttorio condotto non è stato però possibile, per l'Ufficio scrivente, verificare cosa poi abbia fatto seguito alla suddetta presa d'atto di impossibilità tecnica; l'unica circostanza certa è che, decorsi ampiamente i 90 gg. dalla firma del contratto, il servizio al cliente non era stato attivato e quest'ultimo, in assenza di ulteriori e diverse comunicazioni da parte di Ambrogio procedeva ad inviare, (citando testualmente "ad abundantiam") una disdetta formale del contratto, tramite mail in data 10/09/2020. Il 05/10/2020 veniva emessa dal gestore la fattura di euro 368,43 per "costi di cessazione e recupero dei costi sostenuti dall'operatore", oggetto di contestazione del presente procedimento, che l'istante ritiene di non dover pagare. Nella sua difesa Ambrogio sostiene la correttezza degli importi fatturati adducendo che la mancata attivazione del contratto sarebbe, a suo dire, dipesa dal rifiuto espresso dal cliente di proseguire con l'attivazione dello stesso; il punto 4.9 delle CGC prevede infatti "In caso di richiesta del cliente di non procedere all'attivazione del Servizio o di rifiuto all'attivazione fatte entro i termini massimi di attivazione previsti Ambrogio addebiterà al cliente i costi che ha sostenuto per la predisposizione all'attivazione del Servizio". La versione del gestore non è però in alcun modo suffragata da evidenze documentali: di tutte le vicende descritte (asserito contatto telefonico con commerciale del 09/09/2020 per fissare nuovo appuntamento e successivo sopralluogo, questa volta con esito positivo del 22/09/2020) non viene fornita nessun tipo di prova (per esempio il report del sopralluogo, prodotto per i precedenti sopralluoghi e/o la registrazione vocale della conversazione telefonica). Non è prodotta agli atti nemmeno la mail del 20/10/2020, con cui l'operatore avrebbe chiesto al cliente di confermare o meno la volontà di procedere con l'attivazione del servizio e che sarebbe rimasta priva di risposta. Inoltre, tutte le suddette dichiarazioni sono espressamente contestate dall'istante nelle memorie di replica. Emerge poi una contraddizione di fondo nelle affermazioni difensive del gestore nel momento in cui sostiene la correttezza degli importi esposti nella fattura del 05/10/2020, per poi affermare che "...omissis... è da rilevare che in data 20/10/2020, come sopra detto, Ambrogio Srl chiedeva conferma di poter procedere all'attivazione di You Need,

ma la mail rimaneva senza risposta. La mancata attivazione del servizio è quindi dipesa dal comportamento del cliente, che pur essendo stato sollecitato, non ha dato risposta al Customer Service". È più che evidente che alla data dell'asserita mail del 20/10/20, con la quale si "sollecitava" una risposta del cliente, era già stata emessa la fattura di chiusura. Inoltre, la data stessa di emissione della fattura, il 05/10/2020, ricade nel range temporale dei 30 gg. dall'invio della disdetta inviata dall'istante il 10/09/2020, nonostante il gestore ne abbia giustificato la mancata lavorazione per indirizzo di spedizione diverso da quello previsto contrattualmente. Eppure, alla suddetta data vengono fatturati dal gestore costi per imprecise attività di attivazione e cessazione impianti fibra e interventi, nonostante nell'arco di tutta l'istruttoria non sia mai emersa alcuna prova evidente di eventuali installazioni e/o attivazioni presso la sede della Società. Nemmeno risulta chiaro a che titolo siano state fatturate le suddette voci, dal momento che le evidenze documentali agli atti dimostrano l'applicazione di una scontistica di € 500,00 per costi di attivazione, in sede di sottoscrizione del contratto. Per tutto sin qui esaminato e relazionato si ritiene quindi accogliere la richiesta di parte attorea, stante che la voce di costo, fatturata dunque dal gestore come recesso anticipato dal contratto, risulta ingiustificata, non essendo stata adeguatamente motivata da parte dell'operatore quale spesa connessa al recesso, in contrasto con quanto previsto dalla legge n. 40/2007. La legge appena citata (applicabile anche alla clientela business) prevede, infatti, che, in caso di recesso anticipato da parte dell'utente, possano essere addebitate unicamente le spese giustificate dall'operatore a titolo di costi effettivamente dal medesimo sostenuti. Nulla di tutto ciò è però stato documentato da Ambrogio. Sulla scorta delle predette considerazioni, il gestore sarà dunque tenuto a stornare/ rimborsare la fattura n. 11556/E del 05/10/2020.

DETERMINA

- Ambrogio, in accoglimento dell'istanza del 23/11/2021, è tenuta a stornare/rimborsare la fattura n. 11556/ E del 05/10/2020.

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