

DELIBERA N. 88/2024

**xxxxxxxxxxxxxx/ WIND TRE (VERY MOBILE)
(GU14/531824/2022)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 08/07/2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di xxxxxxxxxxxxxxxx del 14/06/2022 acquisita con protocollo n. 0187933 del 14/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dott. Francesco Saverio Panza, in servizio presso il Corecom Puglia;

VISTA la relazione istruttoria della dott.ssa Claudia Carbonara, titolare dell'incarico di E.Q. "Verifica e supporto alla definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio di telefonia fissa relativamente all'utenza 080/****596, rappresenta quanto segue: "Da una lettura della fattura n. W2121103099 del 22.7.2021 di € 145,62=, risultano essere presenti dei costi illegittimi, vietati per legge e quindi non dovuti; in particolare si contesta in toto il costo per attività di cessazione servizio per € 65,00=, in quanto lo stesso assume i medesimi connotati di una penale contrattuale, vietata in subiecta materia. Ad ogni buon conto, con riferimento ai suddetti costi di cessazione servizio, Vi faccio presente quanto statuito dal cd. Decreto Bersani convertito con legge n. 40/2007, ove all'art. 1, comma III della suddetta normativa si legge "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto e di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate dai costi dell'operatore".". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) Fornire riscontro; II) provvedere allo stralcio integrale della fattura n. W2121103099 del 22.7.2021 di € 145,62; III) trasmettere presso il domicilio eletto, a titolo di indennizzo per tutti i disagi patiti e patendi, a mezzo di assegno circolare intestato all'utente Sig. ***, la somma di € 450,00; IV) interrompere e/o non attivare qualsivoglia attività volte al recupero coatto del credito, anche attraverso solleciti scritti e/o telefonici, che possano arrecare turbativa e/o disagio al mio assistito.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta quanto segue: "Nel 2019 l'istante aveva sottoscritto un contratto relativo alla numerazione fissa 080/****596 con offerta Fibra 1000 e una sim. In data 12 maggio 2021 l'istante inviava pec di disdetta della numerazione fissa. In data 10 giugno 2021 si provvedeva a cessare il contratto fisso. La cessazione del contratto determinava l'emissione del conto telefonico num. W2121103099, in cui sono presenti le rate residue del contributo di attivazione (euro 30,00), le rate a scadere del modem (dalla num. 18 alla num. 48) e il costo per attività di cessazione del servizio (euro 65,00). Nel medesimo conto telefonico però sono presenti anche i relativi accrediti: sono state stornate le rate a scadere del modem (euro 173,71) ripristinando la fatturazione mensile (euro 5,99/mese) ed è stato decurtato il costo per attività di cessazione ai sensi delle delibere vigenti (euro -36,95). In data 06 settembre 2021 l'istante inviava segnalazione per contestare la fattura num. W2121103099. La

richiesta di storno non veniva però accolta poiché la fattura risultava correttamente emessa. Veniva quindi inviata comunicazione all'istante. [...] La ricostruzione permette di rilevare che gli addebiti presenti nel conto telefonico W2121103099 sono conformi alle condizioni generali di contratto sottoscritte dall'utente, reperibili anche nella sezione "Trasparenza tariffaria" del sito istituzionale della convenuta. L'istante, nel momento in cui ha firmato la proposta di contratto Wind Tre per l'attivazione delle utenze, ha dichiarato, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., di approvare specificamente le clausole delle "Condizioni generali di contratto" comprese quelle relative alla fornitura e il corrispettivo in caso di cessazione del servizio [...]. Per i suesposti motivi si contesta la richiesta di storno della fattura n. W2121103099, poiché regolarmente emessa a carico dell'istante. Si respinge infine la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo perché idoneo riscontro è stato fornito all'istante come documentato in atti. L'istante presenta una situazione amministrativa irregolare, relativa anche al contratto mobile, con un insoluto ad oggi di euro 383,51, di cui si conferma la debenza a suo carico.". Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l'operatore conclude per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra nell'ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell'art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). Con riferimento alla richiesta sub II), si rileva quanto segue. Parte istante lamenta la presenza di costi asseritamente illegittimi nella fattura W2121103099 del 22.07.2021, nello specifico il costo per attività di cessazione servizio pari ad € 65,00. In merito a tale importo contestato, si osserva che, nella proposta di contratto, in atti, risulta sottoscritta dall'istante la dichiarazione "di aver attentamente letto, accetta e approva specificamente [...] 15. Durata – Proroga Tacita – Recesso e Contributi" di cui alle condizioni generali di contratto. In particolare, l'articolo 15.5 delle predette condizioni contrattuali prevede espressamente il costo di € 65,00, in caso di richiesta di cessazione del servizio senza riattivazione con altri operatori. Sul punto, si osserva che le Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, di cui all'allegato A alla delibera n. 487/18/CONS, al paragrafo IV.16, chiariscono che 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". Ciò premesso, lo specifico addebito "Costo per attività di cessazione servizio" è riconducibile al caso sub a), ossia alle spese di recesso che "devono essere 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. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti

dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato." (par.V.17 dell'Allegato A alla Delibera n. 487/18/CONS). Corretta appare anche la contabilizzazione in fattura afferente alle altre voci di costo (quali le rate mensili residue del modem), peraltro non meglio contestate dall'istante. Per quanto argomentato, non può riconoscersi alcuno storno e, conseguentemente, la richiesta sub II) non può trovare accoglimento. Le richieste sub III), e sub IV), stante il rigetto della domanda principale, non possono essere accolte. Peraltro, con riferimento alla specifica richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, si rileva che il reclamo trasmesso con pec del 03.09.2021 risulta riscontrato dall'operatore in data 13.09.2021. Inoltre, a fronte della presentazione del formulario UG in data 11.10.2021, stante la partecipazione dell'operatore alla procedura di conciliazione, deve ritenersi che le parti abbiano avuto occasione di interloquire ulteriormente sulla problematica in tale sede eletta, dall'utente stesso, a luogo deputato allo scambio di comunicazioni e proposte.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza non può essere accolta.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Bari, 08 luglio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco