

**DELIBERA N. 103/2024**

**Xx.Xxxx Xxx / ALTITUD S.R.L.  
(GU14/514494/2022)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 8/7/2024;

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 Xx.Xxxx Xxx del 04/04/2022 acquisita con protocollo n. 0112822 del 04/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, rappresentante legale di società titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa e mobile, rappresenta quanto segue: «L'utente contestava tutte le fatture emesse dalla società Altitud Srl a seguito del recesso dai relativi contratti di abbonamento sottoscritti dalla mia assistita lo scorso 22/12/2020. Ed invero, le fatture di chiusura ad oggi emesse da Altitud Srl (fattura nr. 48/22 - 387 - 388 - 389/22) riportano penali per recesso anticipato addebitate sotto la voce "annullamento promozione sul contributo di attivazione per recesso anticipato - Art. 14 delle condizioni generali di contratto", assolutamente illegittime e in aperta violazione della L. 40/2007 secondo cui al comma 3 del medesimo art. 1, prevede che "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere 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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni". L'art. 1 comma 3 della legge si rivolge infatti ai contratti conclusi per adesione, senza differenziare la posizione della persona fisica da quella della persona giuridica. Oltretutto di recente l'Agcom, con particolare riferimento al tema delle "promozioni" è stata chiara nel sancire che "resta del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso sui contributi una tantum e sui prodotti, trattandosi di somme che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza"». In ragione di tali premesse, chiede lo storno dell'intera posizione debitoria.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto non si è costituito né nella presente procedura né nella relativa procedura di conciliazione.

### **3. Motivazione della decisione**

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. In materia di addebiti in fase di recesso, come correttamente argomentato dalla parte istante, vige l'indirizzo secondo cui, in fase di recesso, resta esclusa la possibilità di addebitare all'utente lo sconto effettuato dei contributi una tantum subordinato alla permanenza del vincolo. In base alla disposizione di cui all'art. 1, co. 3, del D.L. n. 7/2007 (cd. "Decreto Bersani"), convertito in L. n. 40/2007, "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del

contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore [...] senza spese non giustificate da costi dell'operatore". La norma è posta sia a difesa dell'utente quale contraente debole, sia a tutela della libertà del mercato, e contiene un divieto imperativo di comminare, a fine rapporto, tutte quelle spese che non riguardino: consumi effettivi; costi effettivamente sostenuti per la dismissione; sconti subordinati alla permanenza del vincolo contrattuale; il pagamento delle rate residue per servizi secondari e prodotti offerti congiuntamente al servizio principale. Tali eccezioni sono, altresì, individuate dalle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione" (All. A alla delibera n. 487/18/CONS). Come riportato nella Comunicazione Agcom del 21 dicembre 2018, relativa alle richieste di chiarimenti in merito alla delibera n. 487/18/CONS, dall'applicazione dei principi espressi nelle Linee Guida discende che gli sconti che possono essere chiesti in restituzione, a seguito del recesso, "sono solo quelli relativi a importi periodici previsti dall'offerta la cui entità varia nel corso del rapporto contrattuale". Di conseguenza, come espressamente precisato nella richiamata Comunicazione, resta del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso su somme che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. Nel caso di specie, non si rinvencono, nelle fatture esibite in atti, sconti relativi a importi periodici previsti dall'offerta la cui entità variasse nel corso del rapporto contrattuale, atteso che lo sconto revocato in fase di recesso riguarda il contributo di attivazione, di natura "una tantum". Alla luce delle osservazioni che precedono, in ossequio alle specificazioni operate dall'Autorità circa le somme legittimamente addebitabili a fronte di recesso anticipato, deve disporsi lo storno delle fatture nr. 48/22, nr 387/22, nr 388/22 e nr 389/22, ciascuna dell'importo di 664,90 euro, per un ammontare complessivo di 2.659,60 euro. Stante l'irregolare emissione di fatture da parte del gestore, deve trovare altresì applicazione, nel caso di specie, anche in base all'orientamento dell'Autorità (cfr. Delibera n. 109/22/CONS), la disposizione contenuta all'art. 1 comma 292, della L. 160/2019 a mente della quale: "Nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 euro." Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi, a carico di Altitud S.r.l., in favore dell'istante, la somma di € 265,96 a titolo di indennizzo per indebita fatturazione ex art. 1, comma 292, della L. 160/2019. Non si ravvisano ragioni per disporre ulteriori storni relativi alla (eventuale) residua posizione debitoria, di cui questo Corecom non conosce l'entità.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** In parziale accoglimento dell'istanza, Altitud S.r.l. è tenuta a stornare dalla posizione debitoria le fatture nr. 48/22, nr 387/22, nr 388/22 e nr 389/22 per un importo complessivo di 2.659,60 (duemilaseicentocinquantanove/60) euro. Altitud S.r.l. è altresì tenuta a corrispondere all'istante la somma di 265,96 (duecentosessantacinque/96) euro, maggiorata degli interessi legali a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo, a titolo di indennizzo per illegittima fatturazione.

**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, 8 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