



CORECOM Puglia



DETERMINA 46 Fascicolo n. GU14/535006/2022

del 26/7/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] - AMT Services S.r.l.

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 Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

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 dell’utente [REDACTED] del 28/06/2022 acquisita con protocollo n. 0202573 del 28/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante titolare di un contratto di tipo residenziale per servizi di telefonia fissa, rappresenta quanto segue: «In data 23/03/2022 richiedo a mezzo pec la cessazione del contratto a partire dal giorno 15 maggio 2022 in modo da non incorrere in richieste di restituzioni dello sconto di attivazione di 100 euro, per disdetta prima dei 24 mesi, il contratto è stato firmato in data 5/05/2022, come da allegato. Il fornitore dei servizi, attraverso messaggio di posta non certificata, il giorno 28/04/2022 mi invia una informativa nella quale mi informa che il contratto verrà cessato in data 30 aprile (sabato) e che entro tale data avrei dovuto restituire il router per evitare penali (mail ricevuta alle 15.50 del giovedì e invito a restituire entro le 24 del sabato). Successivamente alla mail di conferma di disdetta avente codice di riferimento 22-PF072122-000001 ricevo alle ore 16.30 una fattura di 100.50 euro da saldare entro il 28/05 indicando come nei costi una voce come DISATTIVAZIONE (U.T). Contattati via mail e via pec, senza risposta, ho contattato telefonicamente assistenza amministrativa (08xxxxxx22 alle ore 17.54 dal numero 32xxxxxx05) che mi ha comunicato che nel contratto da me firmato, alla pagina 3 era esplicitato il contributo di 100 euro in caso di disattivazione. Nella copia che allego, a pagina 3/4 punto 16 vi è scritto che viene richiesta una commissione il cui importo è indicato nella documentazione sottoscritta, ma non è indicato importo. Inoltre io ho richiesto la disattivazione a partire dalla scadenza dei 24 mesi e AMT ha provveduto di sua spontanea iniziativa a disattivare prima, quindi non devo rendere nessuno sconto goduto in fase di attivazione. Con la presente richiedo oltre alla nota di credito per la fattura emessa un rimborso forfettario di euro 190 per il tempo dedicato alla apertura di questa conciliazione e alla conciliazione stessa». Sulla base di tali premesse, chiede: I) nota credito per la fattura 6434 del 28/04/2022 dell'importo di 100.50 euro; II) rimborso forfettario di euro 390 come rimborso per il tempo dedicato alla presen-te istanza, al tentativo di conciliazione al quale la controparte non si è mai presen-tata e alle telefonate non andate a buon fine.

Il convenuto operatore non ha presentato memorie nel presente procedimento, né si è costituito nel procedimento di conciliazione.

All'esito dell'istruttoria, l'istanza può trovare parziale accoglimento, per le ragioni che seguono. La richiesta sub I), di nota credito per la fattura 6434 del 28/04/2022, da interpretarsi come richiesta di storno o rimborso, può essere accolta. L'operatore convenuto non ha aderito alla procedura; le affermazioni della parte istante si assumono dunque come non contestate e incontroverse, a maggior ragione in ossequio al principio del favor utentis che permea la presente procedura. Da tali informazioni, emerge che l'operatore ha gestito la chiara richiesta di disdetta al termine contrattuale effettuata dal cliente alla stregua di un recesso anticipato, con addebito della fattura n. 6434 contenente costi per la disattivazione per l'ammontare di 100,50 euro. Tale fattura, che risulta pagata, deve essere considerata rimborsabile. Deve essere dichiarata inammissibile la domanda sub II), di "rimborso forfettario di euro 390 come rimborso per il tempo dedicato alla presente istanza, al tentativo di conciliazione al quale la controparte non si è mai presentata e alle telefonate non andate a buon fine", in quanto di natura schiettamente risarcitoria, dunque non rientrando 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 (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). Detta disposizione, infatti, delimita l'ambito oggettivo del procedimento stabilendo che, con il provvedimento che definisce la controversia, si possa condannare l'operatore a storni e effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da deliberazioni dell'Autorità. Richieste propriamente risarcitorie ricadono al di fuori delle competenze di cui alla richiamata disciplina, e rimangono di competenza dell'Autorità giurisdizionale.

DETERMINA

- AMT Services S.r.l. , in parziale accoglimento dell'istanza del 28/06/2022, è tenuta a rimborsare all'utente, mediante bonifico bancario su conto corrente intestato a quest'ultimo, l'importo di 100,50 (cento/50) euro, maggiorato degli interessi legali calcolati a far data dalla presentazione dell'istanza di definizione e fino all'effettivo soddisfo.

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
GIUSEPPE MUSICCO

