

DELIBERA N. 29/2023/DEF

**XXX XXX XXX/CONNECTING ITALIA SRL
(GU14/594583/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 12/07/2023;

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 l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXX XXXXX XXXXX del 16/03/2023 acquisita con protocollo n. 0074394 del 16/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società XXXX XXXX XXXX (di seguito anche solo Utente od Istante), con istanza del 16 marzo 2023, ha lamentato la prosecuzione di fatturazione a proprio carico, da parte della Connecting Italia Srl, nonostante la migrazione dell'utenza telefonica n. XXXXXX verso altro operatore (TIM), avvenuta in data 21 ottobre 2022. Al riguardo, l'Istante ha contestato l'emissione, da parte di Connecting Italia Srl, da ottobre 2022 a gennaio 2023, di fatture afferenti i consumi mensili per un totale di 278,16 euro, essendo il canone mensile di 69,54 euro, ed ha prodotto 3 fatture emesse, la prima (n. XXX), il 2 gennaio 2023, contenente la voce "Canone annuale assistenza", per l'importo di 61,00 euro; la seconda (n. XXX), il 18 gennaio 2023, relativa al canone di competenza; la terza (n. XXX), l'8 febbraio 2023, inerente alla voce "Disattivazione advance free fibra" e "Advance free fibra 200.1 All inclusive", per l'ammontare di 976,00 euro.

L'Istante ha altresì lamentato il mancato riscontro a due reclami: il primo, datato 29 aprile 2022, con cui ha sollecitato – senza alcun esito - la Connecting Italia Srl a fornirgli il codice di migrazione, già richiesto, ma inutilmente, per le vie telefoniche, con consequenziale notevole ritardo nella conclusione della procedura di migrazione; il secondo, presentato in data 11 gennaio 2023, per avere chiarimenti sulla prosecuzione della fatturazione a suo carico.

Alla stregua dei fatti rappresentati, l'Istante ha richiesto: 1) la rimodulazione della fattura di ottobre, non essendo più cliente di Connecting Italia Srl dal 21 ottobre 2022; 2) lo storno di tutte le altre fatture, in quanto relative a periodi di consumo in cui la Società non stava erogando il servizio o perché contenenti somme ingiustificate, come quelle contenute nella fattura n. XXX di gennaio ed in quella, n. XXX, di febbraio 2023; 3) l'indennizzo per mancata risposta ai due reclami inviati, per un totale di 600,00 euro; 4) riconoscimento del massimale di rimborso delle spese di procedura, tenuto conto della necessità di essere assistito da un legale sia nella precedente conciliazione sia nella fase della definizione.

L'Istante ha replicato alle controdeduzioni dell'Operatore con memoria depositata il 27 aprile 2023, sottolineando, innanzitutto, come la Connecting Italia Srl abbia mancato di motivare la regolarità delle fatture e di produrre documentazione a sostegno delle proprie ragioni. Con riferimento alle fatture contestate, l'Istante, nel rammentare il suo passaggio ad altro operatore, avvenuto in data 21 ottobre 2022 e ribadendo la necessità di rimodulare la fattura di ottobre, ha lamentato come l'Operatore non abbia esplicitato le ragioni giuridiche sottese alle richieste di pagamento rivoltegli successivamente alla migrazione, posto che il servizio veniva erogato da un altro operatore. Riguardo alle altre 2 fatture di chiusura, contenenti le voci "Canone annuale assistenza", "Disattivazione advance free fibra" e "Advance free fibra 200.1 All Inclusive", l'Istante ha sottolineato la laconicità delle giustificazioni di controparte. In particolare, nel rammentare di avere richiesto la portabilità del numero ad altro operatore, non la disdetta del contratto, l'Istante ha messo in evidenza che la controparte non ha né prodotto il contratto in base al quale sarebbe dovuta la somma di 250,00 euro né specificato se tale somma sia dovuta per le

operazioni di migrazione o per quelle di cessazione; che, in ogni caso, i costi di migrazione della linea non possono essere superiori al canone mensile mediamente pagato dal cliente (delibera n. 487/18/CONS); che occorrerebbe conoscere il principio in base al quale è tenuto a pagare i canoni rimanenti dall'1 febbraio (data ampiamente successiva alla migrazione dell'utenza) e l'accordo secondo cui la naturale scadenza del contratto sarebbe dicembre 2023.

In relazione alle controdeduzioni afferenti la mancata risposta ai reclami, l'Istante ha puntualizzato che, a quello del 29 aprile 2022, l'Operatore ha dato riscontro, dapprima, con una comunicazione del 10 maggio 2022, avente ad oggetto "Offerta XXXX XXXX", la quale nulla ha a che vedere con l'oggetto del reclamo, trattandosi di una nuova proposta di contratto (non sottoscritta dal cliente); in seguito, con e-mail del 5 agosto 2022, avente ad oggetto "Richiesta – Ticket ID: XXXXX" e contenente soltanto informazioni relative alla richiesta di migrazione. Riguardo al secondo reclamo, datato 11 gennaio 2023, con cui è stato chiesto all'Operatore di rivedere la fatturazione a seguito della migrazione, l'Utente ha precisato che, ai sensi dell'art. 115 cpc, comma 1, il mancato riscontro deve considerarsi fatto pacifico, posto che nulla è stato obiettato in merito dalla Connecting Italia Spa nella propria memoria difensiva. Alla stregua delle circostanze addotte in memoria, l'Utente ha ribadito le richieste di cui all'istanza, anche con riferimento alle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

In data 21 aprile 2023, la Connecting Italia Srl (di seguito anche soltanto Operatore) ha depositato rituale memoria nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).

Con riferimento alle fatture, l'Operatore ha contestato la richiesta di storno, posto che quanto richiesto al cliente corrisponde alle pattuizioni contrattuali. Il cliente ha invero firmato un contratto di 55,00 euro + IVA; più precisamente € 55,00 + 2 per monitoring + IVA, per un totale di € 69,54, come fatturato. Con specifico riferimento alla fattura del 23 febbraio 2023, l'Operatore ha precisato che gli importi di € 250,00 e di € 550,00 sono dovuti, rispettivamente, a titolo di costi di disattivazione, previsti ex lege e dal contratto ogniqualvolta il cliente invia la disdetta, e di pagamento dei canoni, dal 1° febbraio fino alla scadenza naturale del contratto (dicembre 2023), come da punto 3, delle condizioni contrattuali.

In merito alla doglianza per mancato riscontro ai reclami, l'Operatore ha precisato che nessun indennizzo è dovuto all'Utente. A seguito della richiesta di consegna dei cdm (codici di migrazione), pervenuta dall'Utente in data 24 aprile, a quest'ultimo è stato fissato un appuntamento per il 9 maggio sia per la consegna dei predetti codici sia per sottoporgli una nuova offerta commerciale (per rimanere cliente Connecting). Con successiva mail del 10 maggio, l'Operatore, nel confermare l'offerta già sottoposta, ha richiesto all'Istante un riscontro in merito. Quest'ultimo è pervenuto soltanto in data 3

agosto, quando l'Utente ha risposto, ribadendo la richiesta dei cdm, che gli sono stati comunicati con pec del 5 agosto 2023.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, le richieste dell'Istante possono essere parzialmente accolte e nei limiti di seguito rappresentati. Dalla documentazione acquisita al fascicolo, risulta che, in data 13 dicembre 2019, le parti hanno stipulato un contratto per l'acquisto di "Advance free 200.1 All inclusive". Il contratto – contrariamente a quanto asserito dall'Istante – è stato prodotto dalla controparte nell'ambito del precedente procedimento per il tentativo obbligatorio di conciliazione UG/589783 (il cui fascicolo è direttamente e interamente accessibile dalla sezione "Accesso documentale" relativa al procedimento qui in decisione). In base agli artt. 1 e 3 delle Condizioni generali di fornitura di servizi di telecomunicazione, le quali fanno parte integrante del contratto in esame, "Advance free 200.1 All inclusive" ricomprende prestazioni che rientrano nella categoria dei "Servizi evoluti", ovverosia servizi per i quali, oltre alla linea di comunicazione, vengono forniti apparati, infrastrutture ed elementi progettuali e di analisi (art. 3.2). In particolare, per questa tipologia di servizi, le Condizioni generali prevedono espressamente (3.2) che il contratto sottoscritto dal cliente abbia una durata di 24 mesi dalla data di attivazione e che esso possa essere rinnovato tacitamente, di volta in volta, per la durata di un anno, salvo disdetta da inviarsi a mezzo pec o raccomandata a/r, entro 3 mesi dalla scadenza (art. 3.4). Le richiamate Condizioni generali prevedono inoltre che ai Servizi evoluti non si applichi il D.L. 31.1.2007 n.7, convertito nella L. 2.4.2007 n. 40, e quindi, il diritto di recesso e che, in caso di richiesta di disattivazione o passaggio ad altro operatore, il cliente sarà tenuto a pagare i corrispettivi previsti sino alla naturale scadenza del contratto, oltre ai costi di disattivazione del servizio. Costi che, per "Advance free", l'accordo contrattuale definisce in € 250,00 (art. 3.6). L'Istante afferma di essere passato a TIM Spa in data 21 ottobre 2022 senza peraltro produrre adeguati elementi che provino la data certa di migrazione. Invero, dalla documentazione acquisita al fascicolo – in particolare, dalla fattura emessa da TIM Spa, il 10 novembre 2022, per il periodo dall'1 al 31 ottobre 2022 – si evince soltanto che il suo passaggio dalla Connecting Italia Srl al nuovo operatore è avvenuto nel mese di ottobre 2022. In ogni caso, per quanto di seguito verrà precisato, ai fini che interessano, non è rilevante individuare con precisione la data esatta di migrazione. Per converso, nessun atto, tra quelli acquisiti, prova quanto esplicitamente asserito dall'Operatore in sede di conciliazione semplificata, vale a dire che l'Istante ha presentato richiesta di disdetta del contratto, ai sensi delle Condizioni generali sopra richiamate. Ciò posto, considerato che, nel caso di specie, l'Istante ha chiesto la migrazione ad altro operatore, che la stessa è avvenuta nel mese di ottobre 2022, considerato altresì che la scadenza naturale del contratto, a seguito del rinnovo cadrebbe il 1° dicembre 2022, come comunicato dallo stesso Operatore all'Utente con mail del 5

agosto 2022 – si ritiene che, in applicazione delle Condizioni generali del contratto, l'Utente debba pagare i corrispettivi dovuti per canoni fino alla scadenza testé indicata, oltre ai costi di disattivazione.

Con riferimento alle richieste di indennizzo per mancata risposta ai reclami, gli atti acquisiti al fascicolo attestano che l'Utente, con la e-mail del 29 aprile 2022, ha richiesto all'Operatore la comunicazione dei codici di migrazione associati al numero di utenza fissa di cui si controverte, mentre, con e-mail dell'11 gennaio 2023, ha chiesto che venisse presa in carico la disdetta del contratto a partire dal 21 ottobre 2022 per passaggio ad altro operatore. Al riguardo, giova ricordare che, in base all'art. 1, comma 1, lett) j, del cd Regolamento indennizzi, si definisce reclamo la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti". Poiché l'Utente, con entrambe le e-mail sopra richiamate, non ha né segnalato disservizi né chiesto l'erogazione di indennizzi contrattualmente pattuiti, non può sostenersi che egli abbia presentato reclami né, evidentemente, che l'Operatore non abbia dato riscontro agli stessi.

Alla stregua delle precisazioni di cui supra, si ritiene: 1) che non può essere accolta la richiesta dell'Istante di pagare soltanto in parte la fattura di ottobre 2022, previa rimodulazione della stessa, posto che i corrispettivi sono dovuti per l'intero fino alla scadenza del contratto (1° dicembre 2022); 2) che tutte le fatture emesse in relazione al periodo di fatturazione successivo al 1° dicembre 2022 debbano essere stornate, in quanto relative a periodi in cui Connecting Italia Srl non stava erogando i servizi, ad eccezione della fattura emessa in data 8 febbraio 2023, n. XXX, per la quale dovrà essere stornato soltanto l'importo relativo ai canoni dal 1° febbraio 2023 al 1° dicembre 2023 (550,00 + IVA 22%, per un totale di € 671,00), mentre rimarrà a carico dell'istante l'importo di € 250,00 relativo ai costi di disattivazione contrattualmente previsti; 3) che la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento; 4) quanto, infine, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerati l'accoglimento soltanto parziale dell'istanza, si ritiene di riconoscere in favore dell'Istante l'importo di € 50,00.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXXX XXXX XXXX nei confronti della società Connecting Italia s.r.l.. Connecting Italia s.r.l. è tenuta a: a) stornare integralmente le fatture relative al periodo di competenza successivo al 1° dicembre 2022; b) stornare dalla fattura n. XXX dell'8 febbraio 2022 (con scadenza 28 febbraio 2022 ed esponente l'importo di complessivi € 976,00 I.I.) il solo importo di € 550,00 (cinquecentocinquanta/00), in quanto relativo a canoni riferiti a periodo successivo al 1° dicembre 2022; corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00

(euro cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura. Connecting Italia s.r.l. è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del D.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

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.

Milano, 12 luglio 2023

IL PRESIDENTE