AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 38/2023/DEF

XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX /CONNECTING ITALIA SRL (GU14/611640/2023)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 16/11/2023;

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 XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX del 31/05/2023 acquisita con protocollo n. 0147249 del 31/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 31 maggio 2023, la società XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamenta l'illegittima prosecuzione della fatturazione da parte della società Connecting Italia s.r.l. (da qui in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore) anche dopo il recesso dal contratto, nonché l'applicazione di costi/penali di recesso contrari alla normativa vigente.
Alla luce di quanto lamentato, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) annullamento /storno di tutte le fatture emesse; 2) ritiro della pratica dal recupero crediti; 3) indennizzo per fatturazione post recesso; 4) condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura. L'istante chiede inoltre "di tenere conto del comportamento assunto dal gestore nella fase di conciliazione e del netto rifiuto alle ipotesi transattive formulate dal Corecom".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore ha dichiarato quanto segue:
- le due fatture insolute di aprile e maggio (di euro 53,73 ciascuna) sono riferite a periodi in cui il servizio è stato regolarmente fornito, considerato che la disdetta è pervenuta in data 10 maggio 2023; pertanto non si comprende per quale motivo controparte ritenga di non dover saldare gli importi dovuti per un servizio fruito;
- "la terza fattura insoluta (euro 1034,77) comprende i costi di disattivazione per euro 250,00 (dovuti e contrattualmente pattuiti) e i canoni sino a scadenza naturale come previsto a contratto".
- nell'ambito della procedura conciliativa, l'Operatore si è limitato a non accettare una proposta ritenuta pregiudizievole: lo spirito conciliativo non deve ledere il diritto di poter difendere le proprie ragioni e, eventualmente, di non accettare proposte ritenute pregiudizievoli, motivando i motivi del rifiuto.
Alla luce di quanto dichiarato, l'Operatore chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, 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 (all. A alla Delibera Agcom 203/18/CONS e ss. mm. e ii.).
Nel merito le richieste dell'istante meritano accoglimento soltanto parziale.
Preliminarmente, con riguardo alla richiesta dell'istante di "di tenere conto del comportamento assunto dal gestore nella fase di conciliazione e del netto rifiuto alle ipotesi transattive formulate dal Corecom" alla luce dell'istruttoria condotta, emerge che

l'Operatore ha partecipato, nel rispetto del Regolamento e dei termini dallo stesso previsti per la procedura semplificata, alla fase conciliativa, non limitandosi ad opporre un "netto rifiuto" alla proposta formulata dal conciliatore, ma esplicitando chiaramente le ragioni di tale scelta (riconducendole, in particolare, al pregiudizio che l'accoglimento della proposta avrebbe comportato per la società, considerata la correttezza dell'operato di Connecting).
Ciò premesso, con riguardo alla richiesta sub 1) di "annullamento/storno di tutte le fatture emesse)", la stessa può essere accolta solo parzialmente.
Dall'istruttoria condotta emerge che l'Istante comunicava il recesso dal contratto in data 10 maggio 2023, chiedendone la retrodatazione degli effetti al 1° aprile 2023.
Tuttavia, in base alla regolamentazione vigente, l'utente ha facoltà di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro gestore, dando al gestore un preavviso che non può essere superiore a trenta giorni. Non è prevista la possibilità di chiedere un recesso con effetti retroattivi, per il semplice fatto che solo ricevendo la comunicazione di recesso l'Operatore sarà messo nelle condizioni di attuare tutti gli adempimenti tecnici ed amministrativi necessari alla chiusura del contratto e alla cessazione dell'utenza (o all'avvio della procedura di trasferimento della stessa presso altro gestore).
Dunque, le fatture riferite ai mesi di aprile e maggio 2023 sono legittime e pertanto dovute, dovendo intendersi perfezionato il recesso a partire dal trentesimo giorno successivo alla comunicazione dello stesso, vale a dire dal 9 giugno 2023. La richiesta di storno riferita a tali fatture non può dunque che essere rigettata.
Alla luce di tutto quanto sopra rilevato non potrà essere neppure accolta la richiesta sub 3), di "indennizzo per fatturazione post recesso", atteso che il recesso è stato correttamente gestito dall'Operatore (come conferma l'emissione della fattura di chiusura del 5 giugno 2023) e non risultano fatturati canoni o consumi per periodi successivi al perfezionamento dello stesso.
Quanto agli addebiti contenuti nella citata fattura di chiusura, essi si riferiscono ai costi di disattivazione del servizio Advance Fibra 200 (€ 250 oltre IVA) e ai canoni per Advance Fibra 200 + 1 Linea All Inclusive dal 1° giugno 2023 al 19 dicembre 2024 (€ 596,27 oltre IVA), oltre alle spese di gestione incasso.
Si rileva che l'Operatore afferma la legittimità di tali addebiti in forza della fuoriuscita anticipata dell'utente dal contratto (ossia prima della scadenza naturale): l'addebito dei canoni "fino a scadenza naturale" sarebbe conforme a quanto pattuito tra le parti; l'importo esposto a titolo di costo di disattivazione, in applicazione di quanto previsto dalla Del. 487/18/CONS, risulterebbe legittimo in quanto approvato dall'Autorità (Agcom).
Tuttavia, benché in tal senso onerata in base alle regole in materia di onus probandi, la società Connecting Italia non produce documentazione atta dimostrare quanto affermato. In particolare, non viene prodotto, in copia, il contratto sottoscritto dalle parti e dal quale: a) in primo luogo, sarebbe stato possibile verificare la durata e la scadenza dello stesso e, di conseguenza, accertare se il recesso sia stato effettivamente esercitato dall'Istante prima del termine ed eventualmente quanto tempo prima; b) in secondo luogo, sarebbe stato possibile accertare se le condizioni applicate in caso di recesso

anticipato (pagamento dei canoni residui e costi di cessazione), siano state chiaramente e compiutamente comunicate all'Utente. In base all'allegato A alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS contenente Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, in tema di Obblighi informativi e di comunicazione, le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note non solo al momento della pubblicizzazione dell'offerta, ma anche in fase di sottoscrizione del contratto: "In fase di sottoscrizione del contratto gli operatori devono rendere note, verbalmente e attraverso idonea informativa – chiara e sintetica – da allegare al contratto, tutte le spese che l'utente dovrà sostenere in corrispondenza di ogni mese in cui il recesso potrebbe essere esercitato".
In mancanza della prova delle circostanze sopra riportate, gli addebiti esposti nella fattura del 5 giugno 2023 dovranno pertanto essere integralmente stornati.
Quanto alla richiesta sub 4), relativa alle spese di procedura, alla luce dell'accoglimento parziale dell'istanza si ritiene equo riconoscere in favore dell'istante il rimborso delle spese di procedura nella misura di € 50,00.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXXXX XXXXXXXXXX nei confronti di Connecting Italia s.r.l.

La società Connecting Italia s.r.l. è tenuta: 1) a stornare integralmente la fattura del 5 giugno 2023 dell'importo complessivo di € 1.034,77 (Euro milletrentaquattro/77); 2) corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 (Euro 50/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura. La società Connecting Italia s.r.l. è tenuta infine ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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, 16 novembre 2023

IL PRESIDENTE