

DETERMINA Fascicolo n. GU14/637182/2023**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX
XXXXX - MYNET srl – Mynet Internet Solutions****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 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 Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXX, del 11/10/2023 acquisita con protocollo n. 0258511 del 11/10/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza dell’11 ottobre 2023, il sig. XXX XXX (di seguito, anche solo Istante od Utente) ha esposto i fatti dedotti in controversia nei termini di seguito rappresentati. In data 20 settembre 2022, l’Istante sottoscriveva con Mynet s.r.l. (di seguito, anche solo Mynet od Operatore), di cui era già da tempo cliente, una proposta contrattuale per l’utenza di casa. La linea veniva attivata, a seguito di innumerevoli solleciti, dopo circa 60 gg dalla sottoscrizione del contratto ovvero il 16 novembre 2022. In data 20 dicembre 2022, egli si recava di persona presso gli uffici della MYNET, ubicati nei pressi della sede di lavoro, per segnalare la sussistenza di problemi di linea e di mancanza di segnale. Il 10 febbraio 2023, persistendo le criticità segnalate verbalmente a Mynet, decideva di aderire ad una proposta di TIM sia per l’attività aziendale che per la casa. I servizi TIM

venivano attivati il 3 marzo 2023. Il successivo 22 marzo, riceveva da Mynet la fattura di cessazione utenza, con l'addebito di un importo anomalo relativo all'attivazione della linea. Importo che, secondo quanto precisato in fase di proposta contrattuale, non avrebbe dovuto pagare, trattandosi di nuova attivazione. Più precisamente, con la fattura anzidetta, emessa per un valore complessivo di € 268,00, venivano richiesti € 196,72 ed € 22,95 (+ IVA), rispettivamente, quale costo di attivazione e disattivazione del servizio. Nella bolletta, a differenza della fattura iniziale, non venivano conteggiati i giorni effettivi di servizio della linea. La fattura è stata saldata il 29 agosto 2023. Alla stregua dei fatti rappresentati, l'Istante ha richiesto un rimborso complessivo di € 300,00, inclusivo del rimborso integrale della fattura di marzo, stante la mancata informativa sul costo di attivazione e la migrazione ad altro operatore a causa della mancata risoluzione, da parte di Mynet, del malfunzionamento del servizio.

Con rituale memoria depositata il 29 novembre 2023, quindi 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.), Mynet, dopo un sintetico riepilogo della fase conciliativa, ha puntualmente esposto quanto di seguito riportato: - in data 20 settembre 2022, l'Utente sottoscriveva un'offerta consumer di Mynet (My Home) per l'attivazione di un'utenza (solo) dati FTTC 300/40 (codice cliente XXXXX). Il contratto era a tempo indeterminato; - i servizi sono stati attivati tempestivamente il 4 novembre 2022 cioè ampiamente entro i termini previsti (seppur in modo non tassativo) dal contratto. La data del 16 novembre 2022, menzionata dall'Utente in istanza è quella di inizio della fatturazione dei servizi, non la data di attivazione degli stessi; - in data 7/03/2023 perveniva a Mynet, a mezzo raccomandata a.r., comunicazione dell'Utente, avente a oggetto "cessazione linea". Nonostante il testo fosse scritto in maniera poco comprensibile, Mynet ha avviato la procedura di cessazione della linea che, nel rispetto dei tempi del preavviso di 30 giorni richiesti dalle condizioni contrattuali, si perfezionava in data 7 aprile 2023; tra l'altro, la fatturazione della linea dati, per andare incontro al cliente, è stata interrotta il 31 marzo 2023, non ponendo quindi a suo carico gli ultimi 7 giorni di servizio; - Il contratto My Home alla voce "Attivazione/ Migrazione linea... ed installazione con tecnico a domicilio", prevede quale costo di attivazione l'importo di € 240,00 e che tale costo sarebbe potuto essere integralmente scontato a fronte della permanenza del cliente nell'offerta per almeno 24 mesi. Mynet, infatti, non ha preteso il predetto costo per il periodo in cui il contratto è rimasto in essere, ma soltanto al momento del recesso antecedente ai 24 mesi; - Il contratto, alla voce "Disattivazione dei servizi", prevede inoltre che, in caso di disattivazione dei servizi, Mynet addebiti al cliente una commissione di disattivazione pari a 28,00 euro, a copertura delle spese tecniche, amministrative e wholesale derivanti dal recesso; - soltanto a fronte del recesso dell'Utente, Mynet ha emesso la fattura oggetto di contestazione, contenente il costo di attivazione – dovuto nel suo pieno importo di 240,00 euro (già comprensivi di IVA), in quanto il recesso è intervenuto prima dei 24 mesi – e la commissione di disattivazione pari a 28,00 euro (già comprensivi di IVA). Trattasi degli unici costi che sono stati addebitati al cliente, nel rispetto delle previsioni contrattuali; - all'Utente non sono state addebitate penali di alcun genere; - quanto ai presunti disservizi, non risultano segnalazioni/ticket aperti dall'Utente all'assistenza tecnica di Mynet, secondo gli appositi canali e le modalità previsti dal contratto, in relazione all'utenza privata in questione; come dichiarato dallo stesso Utente, la segnalazione è stata effettuata di persona e verbalmente; L'Operatore ha altresì espresso alcune considerazioni riguardo alla condotta, affatto diligente e collaborativa, tenuta dall'Utente nella vicenda in esame. E ciò diversamente dalla propria, seria e collaborativa, tenuta in fase conciliativa, e prima ancora, rispettosa delle previsioni contrattuali, le quali, oltre a essere chiare, leggibili e di facile comprensione, sono state espressamente accettate e sottoscritte dal cliente. Alla stregua dei fatti esposti, l'Operatore ha ribadito che non sussistono ragioni che possano suffragare la richiesta dell'Istante di rimborso integrale della fattura (n. XXX/XXX) di cui si controverte, e, nel sottolinearne altresì la pretestuosità e temerarietà oltre che l'infondatezza, ha chiesto che le spese del procedimento di definizione vengano poste a carico dello stesso.

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 fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, di cui alla Delibera 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, per le ragioni di seguito esplicitate, si ritiene di poter accogliere in parte la domanda dell'Istante. Quest'ultimo ha contestato a Mynet la debenza degli importi contabilizzati con la fattura 22 marzo n. XX/XX/XX, emessa per la linea FTTC casa e relativi ai costi di attivazione e disattivazione del servizio, definiti, rispettivamente, in € 196,72+IVA (22%)= € 240,00 ed € 22,95 + IVA (22%)=28,00, per un totale di € 268,00. A giustificazione della propria doglianza, egli ha affermato di non essere stato adeguatamente informato dei predetti costi dalla controparte, in sede di proposta contrattuale,

e di avere dovuto cambiare operatore in quanto, nonostante le segnalazioni effettuate, Mynet non ha risolto il disservizio che, pertanto, si è protratto nei mesi successivi. Con il contratto stipulato in data 22 settembre 2022, Mynet ha richiesto il pagamento di un “Contributo di attivazione una tantum” pari ad € 240,00 per “Attivazione/migrazione linea xDSL ed installazione con tecnico a domicilio”. Nel contratto in esame, si legge a chiare lettere che: “A fronte della permanenza del cliente nell’offerta per almeno 24 mesi, il contributo di attivazione verrà scontato integralmente. In caso di recesso/disdetta prima dei 24 mesi, il contributo di attivazione verrà invece fatturato nel suo importo pieno entro i limiti della delibera 487/18/CONS S.M.I.”. In sostanza – come, del resto, precisato in memoria dallo stesso Operatore – con l’accordo, è stato previsto lo sconto integrale del costo di attivazione a fronte della permanenza del cliente nell’offerta per almeno 24 mesi. Giova, in proposito rammentare che, in base all’art. 1, comma 3, del D.L. 31.1.2007 n. 7, per i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, le spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore sono commisurate al valore del contratto ed ai costi reali sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio e che, ai sensi del successivo comma 3-ter, qualora il contratto comprenda offerte promozionali aventi ad oggetto la fornitura sia di servizi che di beni, le predette spese devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta. AGCOM si è pronunciata in più occasioni sull’argomento (cfr delibere n. 120/21/CONS e n. 183/23/CONS, e la Comunicazione del 28 dicembre 2012 recante “Risposte alle richieste chiarimenti in merito alla delibera n. 487/18/CONS”). L’Autorità, in applicazione della normativa richiamata, ha, anzitutto, chiarito che le spese di recesso imputate agli utenti a titolo di restituzione degli sconti devono essere commisurate al valore del contratto - ovverosia, secondo le Linee guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS, al prezzo implicito dato dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale - nonché essere eque e proporzionate alla durata residua della promozione. In particolare, esse devono tenere conto dei ricavi che l’operatore si aspetta di realizzare dall’offerta promozionale nell’arco dell’intera durata contrattuale. In altri termini, gli sconti possono essere recuperati nei limiti della differenza tra quanto l’operatore si aspettava di realizzare sull’intera durata contrattuale e quanto effettivamente pagato dagli utenti. Ciò implica – come ha sottolineato AGCOM – che gli sconti che possono essere richiesti in restituzione sono solo quelli relativi ad importi periodici previsti dall’offerta la cui entità varia nel corso del rapporto contrattuale, restando del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso sui contributi una tantum, trattandosi di somme che l’operatore non avrebbe mai realizzato anche se l’utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. Con riferimento al contributo di disattivazione, il contratto in esame ha previsto che: “Salvo che in caso di voltura integrale dei servizi ad un terzo, Mynet addebiterà una commissione di disattivazione, di importo pari a Euro 28,00, a copertura delle spese tecniche, amministrative e wholesale derivanti dal recesso”. Come precisato dalle Linee guida di cui alla delibera n. 487/18/CONS, sopra cit., le spese sostenute dall’operatore per dismettere o trasferire l’utenza non possono eccedere il costo minimo tra il valore del contratto come sopra definito (prezzo implicito dato dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale) ed i reali costi sostenuti dall’operatore. Nel caso di specie, la mensilità di canone richiesta all’Utente – quale risulta dal contratto – è pari ad € 25,90 e tale importo rappresenta il valore del contratto. Non è stato invece possibile determinare, in base alla documentazione acquisita al fascicolo, l’entità delle spese sostenute da Mynet per la dismissione della linea telefonica. Ad ogni modo, in base alla normativa AGCOM richiamata, il costo di disattivazione dovrà corrispondere all’ammontare delle predette spese qualora questo sia inferiore al valore del contratto. Diversamente, esso (costo di disattivazione) non potrà essere superiore al predetto valore (€ 25,90), rappresentando, quest’ultimo, un limite alle spese addebitabili all’utente, anche se sostenute e giustificate.

DETERMINA

- MYNET srl – Mynet Internet Solutions, in parziale accoglimento dell’istanza del 11/10/2023, è tenuta a rimborsare all’Istante il costo integrale del contributo di attivazione di cui alla fattura n. XX/XX/XX, per l’importo di € 240,00 (I.i.) (euro duecentoquaranta/00), nonché rimodulare, secondo le indicazioni di cui alla parte motiva, il costo di disattivazione che, in ogni caso, non potrà essere superiore ad € 25,90, con il conseguente rimborso in favore dell’Istante della differenza tra il costo di € 28,00, già addebitato, e l’importo come rimodulato. Gli importi da rimborsare andranno maggiorati degli interessi legali maturati dalla data di

presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. Mynet è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
Roberto Saini