

**DETERMINA 2 Fascicolo n. GU14/538883/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RATTI' XXX - Valcom Calabria****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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTA la Delibera n. 358/22/CONS del 12 ottobre 2022, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi”, articolo 20 (Decisione della controversia), comma 7: “La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura(...);

VISTA l’istanza dell’utente RATTI' XXX, del 15/07/2022 acquisita con protocollo n. 0219802 del 15/07/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante rappresenta: “In data 4 Gennaio 2022 il cliente sottoscriveva un contratto per la fornitura di servizi internet, presso la società Valcom Calabria. In data 21 Maggio 2022, inviava, mediante comunicazione PEC, la mia volontà a recedere dal contratto. Nella pec si chiedeva l'invio della fattura finale, comprendente i costi di attivazione residui, i costi di disattivazione e un eventuale costo per la mensilità necessaria alla elaborazione del

recesso (30 giorni max) Sennonché, viene chiesto al cliente il pagamento di 24 mesi totali di mensilità internet ( Gennaio 2022/Dicembre 2023). E' stata pagata una fattura di €. 89,70 di cui si chiede l'integrale rimborso, oltre allo storno di tutte le altre fatture ed all'indennizzo per la fatturazione post recesso subita dal cliente. ". Tanto argomentato ha domandato: "annullamento di tutte le fatture emesse a seguito della disdetta e/o in corso di emissione; - ritiro della pratica dal recupero crediti e definitiva cessazione del ciclo di fatturazione; - rimborso delle fatture pagate e non dovute; - indennizzo per fatturazione post-recesso; - indennizzo per mancata risposta ai reclami; - condanna dell'operatore al pagamento delle spese della procedura".

L'operatore non ha depositato memoria o documentazione difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento. Il Responsabile del Procedimento, ai sensi dell'art. 16, comma 4 del Regolamento di procedura, ha proceduto alla convocazione dell'udienza di discussione, tenutasi in data 19 dicembre u.s, nel corso della quale ha acquisito elementi utili ai fini della decisione, atteso che le parti non hanno raggiunto un accordo.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte. L'istante in primo luogo ha domandato l'annullamento delle fatture emesse dopo il recesso, chiesto il 21 maggio 2022 ed eseguito il successivo 30 giugno e conseguentemente il rimborso delle somme pagate e non dovute addebitate nelle fatture successive alla disdetta. In merito, si rileva la costante giurisprudenza Agcom secondo la quale "devono essere considerate illegittime le fatture emesse successivamente al recesso esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (cfr. delibera Agcom n. 103/10/CIR; conformi delibere Agcom nn. 137/10/CIR; 140/CIR; 24/11/CIR, 75/11/CIR). Si richiama, inoltre, il "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche", approvato con delibera Agcom n. 519/15/CONS, ed in particolare l'art. 8 "Cessazione del rapporto contrattuale", che reca "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato". L'istante contesta in particolare tre fatture : FPR XXX/2022 del 7 gennaio 2022, FPR XXX/2022 del 6 aprile 2022, FPR XXX/22 del 3 giugno 2022. Egli, secondo quanto risulta dalla documentazione in atti, ha aderito all'offerta FWA PLUS che prevede un canone mensile pari ad € 24,90, in promozione ad € 14,90 per i primi due anni, il pagamento di un contributo di attivazione di € 240,00 in 24 rate da 10 € ciascuna , e un modem al costo di € 5,00 al mese (l'apparato include 2 pezzi 1 esterno al costo di € 5,00 e 1 interno in comodato d'uso gratuito). L' offerta prevede altresì per l'ipotesi del recesso anticipato ovvero nei primi 24 mesi dall'attivazione, il pagamento delle rate mancanti del contributo di attivazione che prosegue a rate, salva diversa volontà dell'utente, il quale può comunque, in qualsiasi momento, decidere di pagare in unica soluzione. Inoltre in caso di recesso prima dei 24 mesi saranno dovute altresì le eventuali rate residue del costo per l'installazione a domicilio del modem outdoor con tecnico VALCOM specializzato, se presenti, nonché il costo di disattivazione linea e le rate mancanti, ove presenti, relative alle offerte applicate. L'art . 7 delle C.G.C. al punto 4 prevede inoltre che, nei casi di disdetta o recesso, il Cliente è comunque tenuto a pagare: il corrispettivo dei Servizi fruiti fino alla data di efficacia della disdetta/recesso; il costo di abbonamento ai Servizi relativo all'ultimo mese di utilizzo, nel caso di Servizi forniti con Accesso RTG e ISDN; nel caso di Servizi forniti con le altre tipologie di rete di Accesso, il Cliente sarà tenuto al pagamento del costo di abbonamento fino alla data di efficacia della disdetta o del recesso. Dall'esame dei documenti contabili allegati emerge che la fattura FPR XXX/2022 del 7 gennaio 2022, riporta i costi dell'abbonamento relativamente al periodo dal 4 gennaio al 31 marzo 2022, del contributo di attivazione dal 4 gennaio al 31 marzo 2022 e del modem, che sono dovuti in quanto il recesso è stato richiesto il 21 maggio e pertanto l'istante ha regolarmente fruito dei servizi. Parimenti corretta è la fattura FPR XXX/2022 del 6 aprile 2022 la quale riporta i costi dell'abbonamento relativamente al periodo dall'1 aprile al 30 giugno 2022, del contributo di attivazione per il medesimo periodo e del modem, che sono dovuti in quanto anch'essi riguardano il periodo antecedente al recesso, intervenuto il 30 giugno. La fattura n. FPR XXX/22 del 3 giugno 2022 dell'importo di € 898,20, contiene invece i costi residui del contributo di attivazione e la restituzione dello sconto applicato sul canone di abbonamento, nonché le rate a scadere del modem. Per quanto concerne tale ultimo addebito, si applica l'art. 5, comma 1, della delibera n. 348/18/CONS, recante "Misure attuative per la corretta applicazione dell'articolo 3, commi 1, 2, 3, del Regolamento (UE) n. 2015/2120 che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'internet aperta, con specifico riferimento alla libertà di scelta delle apparecchiature terminali. Il predetto articolo che impone agli operatori di proporre agli utenti che hanno stipulato un contratto in data antecedente al 1 dicembre 2018 "la variazione senza oneri della propria

offerta in una equivalente [...] che preveda la fornitura [...] a titolo gratuito” del terminale; o in alternativa, di consentire agli utenti di recedere dal contratto di accesso a internet e da quello di fornitura del modem “senza oneri diversi dalla mera restituzione del terminale”, ha previsto la possibilità per l’utente di restituire il terminale in vendita, recedendo dal contratto senza alcun altro onere. Perciò, il ricorrente, che non ha dato prova dell’avvenuta restituzione del modem, laddove restituisca l’apparecchio in suo possesso, qualora non lo abbia già fatto nelle more della decisione della controversia, all’indirizzo e nel termine che la resistente dovrà comunicargli entro sette giorni dalla notifica del provvedimento, avrà diritto allo storno/rimborso del costo addebitato a titolo di rate residue del terminale. In relazione ai costi addebitati a titolo di canoni di abbonamento per un importo pari ad € 441,15, occorre rilevare che la legge 4 agosto 2017, n. 124 (Legge annuale per il mercato e la concorrenza) ha integrato la disciplina sui costi di recesso prevista dal decreto legge 31 gennaio 2007, n. 7, come convertito, che già prevedeva “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”. Tale novella, specificando, in particolare, che i costi per il recesso anticipato devono essere “equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta” ha costituito il fondamento legislativo delle recenti “Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”, approvate con delibera Agcom n. 487/18/CONS. Queste prevedono espressamente che le somme richieste a titolo di restituzione degli sconti applicati al momento dell’adesione all’offerta promozionale, come nel caso di specie, devono essere eque e proporzionate al valore del contratto e alla durata residua della promozione. La restituzione può avvenire nel limite pari alla differenza tra la somma dei canoni che l’operatore avrebbe riscosso qualora fosse stato applicato il prezzo implicito e la somma dei canoni da lui effettivamente riscossi fino al momento del recesso. Per prezzo implicito s’intende il ricavo atteso dall’operatore risultante dalla media mensile dei canoni che prevede di riscuotere da un utente che non effettua il recesso, calcolato fino alla scadenza del primo impegno contrattuale (24 mesi). Pertanto l’operatore è tenuto a ricalcolare le somme addebitate a titolo di rimborso dello sconto applicato sui canoni di abbonamento, secondo i parametri stabiliti dalle Linee guida di cui alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS. Devono inoltre ritenersi legittimi i costi addebitati a titolo di rate residue del contributo di attivazione atteso che, secondo quanto già evidenziato, le condizioni dell’offerta prevedono nell’ipotesi del recesso anticipato ovvero nei primi 24 mesi dall’attivazione, il pagamento delle rate mancanti del contributo. Tuttavia l’istante potrà scegliere di proseguire il pagamento rateizzato secondo quanto previsto dalle condizioni contrattuali, nonché dalle Linee guida sopra citate che hanno sancito, tra le altre cose, che gli operatori debbano permettere di far scegliere al cliente che recede anticipatamente dal contratto se continuare a pagare a rate eventuali servizi o prodotti acquistati con questa modalità. Non può, però, essere riconosciuto in favore dell’istante alcun indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta atteso che tale fattispecie, secondo l’orientamento consolidato dell’Autorità, non è indennizzabile, poiché non è prevista dal Regolamento indennizzi e non è assimilabile, neppure in via analogica, alla fattispecie di attivazione di servizio non richiesto (ex multis, v. anche Delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR, 20/16/CIR e di recente Delibera n. 109/18/CIR nonché Co.re.com Calabria n. 450/16 e Determina n. 15/18/DTC). In effetti secondo l’Autorità “l’eventuale disagio patito dall’istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell’alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell’art. 12 del citato Regolamento sugli indennizzi, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall’ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell’Autorità Giudiziaria e non dell’Autorità” (ex multis, v. di recente Delibera Agcom 116/17/CIR). Si rigetta altresì la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo atteso che non risulta depositato agli atti alcun reclamo, in quanto con la PEC del 2 giugno 2022, riscontrata dall’operatore il giorno successivo, l’istante ha solo chiesto l’invio della fattura di chiusura e il codice cliente, mentre con la PEC del 22 maggio egli ha manifestato la volontà di recedere dal contratto. Da ultimo non merita accoglimento neppure la richiesta di liquidazione delle spese di procedura in quanto l’articolo 20, comma 6, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all’Allegato A della delibera Agcom n. 203/18/CONS, e ss. mm., dispone espressamente il rimborso delle sole spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura. Sul punto l’istante si limita a chiedere genericamente le spese di procedura senza dimostrare alcunché a riguardo, ma, soprattutto, le suddette spese legali non rientrano tra quelle necessarie all’espletamento della procedura di risoluzione delle controversie, considerato che questa si svolge tramite la piattaforma Conciliaweb ed è completamente gratuita.

## DETERMINA

- Valcom Calabria, in accoglimento dell'istanza del 15/07/2022, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante effettuando il ricalcolo delle somme addebitate a titolo di restituzione degli sconti applicati, secondo i parametri indicati dall'All. a) alla Delibera Agcom n. 487/18/CONS e a stornare la somma addebitata a titolo di rata finale del modem, laddove l'apparecchio le venga restituito, con le modalità e nei termini indicati nel corso della trattazione.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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  
Maurizio Priolo