

DELIBERA N. 58/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / COOP XXX

(GU14/693504/2024)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 18/12/2024;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 23/07/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 23/07/2024;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Struttura, dott. Leonardo Draghetti (nota prot. n. 29/11/2024. 30199 avente ad oggetto "Sostituzione Direttore e Dirigenti" con la quale viene individuato il Direttore Generale dell'Assemblea Legislativa quale sostituto della Responsabile del Settore Diritti dei Cittadini, dott.ssa Rita Filippini, per il giorno 13 dicembre 2024;

VISTA l'assenza del dott. Giancarlo Mazzuca Presidente del Corecom;

VISTA la delibera n. 57 del 12 ottobre 2023 con la quale il dott. Giorgio Tonelli è stato nominato Vicepresidente del Corecom;

RICHIAMATO l'art. 4 comma 1 del "Regolamento interno per l'organizzazione e il funzionamento del Corecom Emilia-Romagna" ai sensi del quale "*al Vicepresidente del Corecom compete di sostituire il Presidente in caso di assenza o di impedimento*";

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 18/12/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito della procedura di conciliazione, conclusasi con verbale di mancato accordo del 09/07/2024, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 23/07/2024 nei confronti di Coop XXX, di seguito Coop, dichiarando quanto segue.

In data 09/03/2024 richiedeva la cessazione dell'utenza mobile presso un p.v. Ipercoop che rappresenta il gestore telefonico, ottenendo ricevuta con timbro e firma, indicando anche la modalità di rimborso del credito, di notevole entità, ma la linea è stata staccata soltanto in data 06/06/2024, ben oltre il termine previsto di 60 giorni, ed a seguito

di reiterati reclami personali, mentre il credito, al momento della stesura di questo ricorso, non risulta ancora accreditato.

Ciò premesso, l'istante richiede:

a) indennizzo previsto dall'allegato A alla delibera n. 347/2018/CONS, art. 4, comma 1, per € 7,50 giornalieri computato su un ritardo di giorni 34;

b) corresponsione dell'importo risultante a credito, pari ad € 669,63, tramite bonifico bancario su Iban indicato nel modulo di richiesta cessazione.

Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 255.

Segnala il seguente disservizio:

- mancata lavorazione disdetta utenza mobile XXXXX.

2. La posizione dell'operatore

Costitutosi con memoria del 12/09/2024, l'operatore evidenzia quanto di seguito.

In ordine alle censure mosse dall'Istante riguardo al ritardo nella cessazione dell'utenza XXXXX e al rimborso del credito residuo, contesta in radice il fondamento e le pretese di indennizzo.

Con riferimento alla tardiva cessazione dell'utenza lamentata dall'Istante, osserva che, per un mero disguido interno, la chiusura dell'utenza è avvenuta con ritardo sui tempi ordinari, senza peraltro che il Cliente abbia subito conseguenze negative.

Si è infatti provveduto non solo a rendere gratuito il rimborso, mediante bonifico, del credito residuo post-cessazione – che avrebbe comportato il costo di 5 euro – ma anche a riconoscere al cliente un credito bonus di 20 euro, importo consumato per navigazione Internet involontaria, con trasferimento del relativo importo sul numero XXXXXX, allo stesso intestato.

E peraltro, tra le varie fattispecie di indennizzo, il Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii., non contempla il caso della ritardata cessazione.

Quanto alla censura sub b), rileva che il ritardo nella restituzione del credito di euro 669,63 – restituzione avvenuta, mediante bonifico bancario, in data 13 giugno u.s. – non rientra fra le fattispecie indennizzabili in base alla citata Delibera Indennizzi.

Del resto, vista l'entità del citato importo, la Scrivente è tenuta ad effettuare approfondita e scrupolosa analisi da parte dei reparti competenti, in osservanza dei

principi di correttezza e buona fede che devono essere rispettati dagli utenti nell'uso e nella fruizione del servizio (astenedosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione del servizio medesimo), prima di poter procedere alla liquidazione.

Per le ragioni suesposte, respinge ogni e qualsiasi richiesta, anche di indennizzo, avanzata dal Signor Bertoni, in quanto, non sussistendo alcuna inadempienza da imputare alla Scrivente, né in termini di ritardo nella cessazione dell'utenza, né di rimborso del credito residuo, né ad altro titolo, automaticamente decade ogni e qualsivoglia domanda risarcitoria o di indennizzi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento per i motivi di seguito descritti.

La domanda sub a) non può essere accolta.

Nessun indennizzo è, infatti, previsto per la ritardata lavorazione del recesso.

In merito, la giurisprudenza specifica che non è applicabile per analogia l'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto di cui all'art. 9 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (cfr. delibera Agcom 126/17/CIR).

In particolare, l'Autorità afferma come

“la ritardata lavorazione della disdetta da parte dell'operatore non sia riconducibile a nessuna ipotesi tipizzata di indennizzo, non potendosi riconoscere ed applicare per analogia la configurazione di una ipotesi di attivazione di servizi non richiesti con la previsione del relativo indennizzo”.

Ulteriormente, per consolidata prassi, si ritiene che, in tale ipotesi, lo storno/rimborso della fatturazione indebita sia di per sé sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 76/21).

La richiesta sub b) non può essere accolta per cessata materia del contendere, atteso che, come dichiarato dall'operatore in memoria, lo stesso ha già provveduto (in data 13 giugno 2024) alla restituzione all'istante, mediante bonifico bancario, del credito residuo pari ad euro 669,63, circostanza che l'istante non ha contestato pur essendo stato messo nelle condizioni di farlo: difatti, la comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 0209097/2024) precisava che

“... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di

giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto”.

Per questi motivi il Corecom all’unanimità

DELIBERA

Rigetta l’istanza di XXX nei confronti di Coop XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 18/12/2024

Firmato digitalmente

PER IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca

IL VICEPRESIDENTE

Giorgio Tonelli