



DETERMINAFascicolo n. GU14/692323/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX - Italiaonline XXX

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 l’istanza della società XXX, del 16/07/2024 acquisita con protocollo n. 0196723 del 16/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante lamenta l'addebito di fatture non dovute per mancata lavorazione del recesso contrattuale inoltrato all'operatore nei termini previsti per il diritto di ripensamento. In particolare nell'istanza introduttiva rappresenta quanto segue: a) il 23 ottobre 2023 riceveva offerta contrattuale mediante proposta telefonica dall'operatore Italiaonline XXX; b) a seguito di adesione, riceveva la proposta scritta senza tuttavia ricevere la registrazione vocale dell'adesione; c) subito dopo, constatata una difformità da quanto riportato per iscritto e quanto offerto telefonicamente chiedeva, al servizio clienti copia della registrazione; d) non ricevendo quanto richiesto sopra, inviava nei termini di legge una PEC di recesso dal contratto esercitando il diritto di ripensamento; e) l'operatore non solo non dava riscontro alla PEC suddetta ma, in modo del tutto arbitrario ed illegittimo, emetteva fatture; f) poi, all'udienza di discussione del 22 ottobre 2024, rappresentava che l'operatore telefonico non si era costituito né in fase di conciliazione né in fase di definizione e che continuava a ricevere chiamate telefoniche di sollecito di pagamento delle fatture emesse da parte di società di recupero crediti.

In base a tali premesse l'istante chiede: 1) l'annullamento delle fatture emesse con eventuale ritiro della pratica di recupero del credito; 2) indennizzo per difformità contrattuale e mancato rispetto degli oneri informativi quantificato in euro 500,00 (cinquecento/00).

Il gestore telefonico Italiaonline XXX, correttamente convocato all'udienza di discussione del 22 ottobre 2024, non si è costituito nel procedimento e, pertanto, non risulta depositata agli atti la memoria difensiva e i documenti a supporto della propria posizione né tanto meno ha partecipato all'udienza di discussione. Si evidenzia che l'operatore non si è costituito neanche nella fase di conciliazione.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'articolo 14 del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale" di cui all'Allegato B alla delibera AGCOM n. 194/23/CONS ed è, pertanto, proponibile ed ammissibile. All'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti. Alla luce della documentazione acquisita agli atti risulta che parte istante ha esercitato un diritto di ripensamento mediante comunicazione di posta elettronica certificata, correttamente inviata e ricevuta dall'operatore ma non lavorata dallo stesso. Risulta, inoltre, che la stessa comunicazione via PEC è stata inoltrata successivamente all'operatore a contestazione degli addebiti contenuti nelle fatture emesse dall'operatore stesso. Nessuna comunicazione è stata, invece, notificata all'utente dall'operatore circa la lavorazione del diritto di ripensamento nonché circa l'avvenuta cessione del credito in questione a società di recupero del credito. L'operatore, dunque, a causa di un suo comportamento omissivo non ha dato seguito al ripensamento manifestato dall'utente entro i successivi 14 (quattordici) giorni mentre avrebbe dovuto adottare tutte le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, conseguentemente, cessare il contratto senza penali e stornare gli addebiti, illegittimamente fatturati dopo la richiesta di recesso correttamente inviata (Corecom Marche Determina Fascicolo GU14/472477/2021 del 22 dicembre 2023).

Non è neanche provato che l'istante abbia regolarmente fruito dei servizi erogati dall'operatore nel periodo seguente alla comunicazione del recesso. Pertanto, in assenza della prova attestante la fornitura regolare e continua del servizio telefonico, comunque disdetto dall'istante, sussiste una responsabilità della società Italia On Line, in ordine alla fatturazione indebita, che legittima il diritto dell'istante all'annullamento delle fatture emesse *sine titulo*, con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente previa disattivazione del Contratto con Codice Cliente numero 089084XXXX.

Nel comportamento dell'operatore si ravvisa anche una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con l'utente, non solo per la mancata lavorazione del recesso per ripensamento ma soprattutto per la contumacia dell'operatore nelle procedure per la risoluzione delle controversie attivate presso questo Co.re.com. e per i disagi subiti con i solleciti di pagamento tale da far configurare il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da "mancata risposta al reclamo", che deve essere liquidato a titolo equitativo in euro 50,00 (cinquanta/00).

Si ritiene, invece, di dover respingere la richiesta di indennizzo per difformità contrattuale e mancato rispetto degli oneri informativi quantificato in euro 500,00 (cinquecento/00) poiché agli atti non è stata data prova della difformità contrattuale applicata né mediante appositi reclami né mediante il deposito di fatture attestanti le tariffe applicate.

DETERMINA

- Italiaonline XXX., in parziale accoglimento dell'istanza del 16/07/2024, è tenuta a - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; - annullare le fatture emesse *sine titulo* con conseguente ritiro della pratica di recupero crediti in esenzione costi e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente previa disattivazione del contratto con Codice Cliente numero 089084XXXX.

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

Maria-Rosa Zampa

(firma autografa omessa ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. n. 39/1993)