

DELIBERA N.21/2023/DEF

**XXX XXX XXX XXX / INTRED SPA (EIR - QCOM)
(GU14/578150/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 13/04/2023;

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 XXXX XXXX XXXX XXXX del 12/01/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 12 gennaio 2023, la società XXXX XXXX XXXX (di seguito nominata anche solo Utente o Istante) ha contestato la prosecuzione della fatturazione anche per il mese di settembre 2022, nonostante l'invio di disdetta, tramite pec, nel mese di agosto 2022.

Alla luce di quanto lamentato, l'Istante ha formulato le seguenti richieste: 1) storno della fattura di € 774,51; 2) indennizzo per i disagi patiti, quantificato in € 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

La Intred Spa, con rituale memoria depositata 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.), ha rappresentato la propria posizione e richiesto il rigetto integrale delle pretese avversarie.

Con riferimento alla domanda di cui al punto 1) dell'istanza della XXXX, l'Operatore ha precisato di avere ricevuto, nel mese di agosto, tramite l'apposito portale OLO2OLO/NP, soltanto una richiesta di portabilità ad altro operatore dei numeri assegnati, ma non anche una comunicazione di recesso dal contratto. Ad ogni buon fine, tenuto conto del rapporto commerciale di lungo corso, si è premurato di informare l'Utente di tale circostanza, con apposita pec del 10.8.2022, sollecitandolo, nel caso non avesse più interesse alla prosecuzione del contratto, ad inviare regolare disdetta, in mancanza della quale, la fatturazione e l'erogazione dei servizi non migrati sarebbero proseguite. Dopo avere ricevuto dall'Istante, a mezzo pec, la disdetta, la Intred Spa ha quindi provveduto a chiudere il contratto con cessazione dei relativi servizi a decorrere da fine settembre e ad emettere 2 fatture a carico dell'utente: la n° XXXXXXXXX, emessa il 25.8.2022, afferente i canoni dovuti fino al termine del contratto, la n° XXXXXXXXX, concernente i costi di cessazione della linea. A giustificazione del proprio operato, l'Operatore ha argomentato, in primo luogo, che la cessazione del contratto deve avvenire entro 30 gg dal ricevimento della disdetta del cliente che, pertanto, è tenuto fino ad allora al pagamento dei corrispettivi; in secondo luogo, che l'operatore ha il diritto di domandare i costi sostenuti per dismettere o trasferire l'utenza, come previsto dalla Delibera 487/18/CONS, Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza.

In relazione alla domanda di indennizzo, di cui al punto 2) dell'istanza, la Intred Spa ha respinto la contestazione di asseriti disagi occorsi, in quanto tale circostanza non è stata dall'Utente comprovata da ticket e/o segnalazioni pervenuti all'assistenza, facendo, nel contempo, presente come, nell'ultimo anno di servizio erogato al cliente, risultasse un solo ticket aperto e prontamente risolto.

L'Operatore ha concluso la propria memoria, proponendo, a mero titolo conciliativo, di stornare la fattura la n° XXXXXXXXX, concernente il contributo di cessazione della linea. La XXXXX non ha presentato una successiva memoria di replica.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, comma 3, all. A alla Delibera A.G.Com. 203/18/CONS e succ. mod. ed int.

Nel merito: 1) la richiesta di storno delle fatture emesse dall'Operatore dopo la disdetta dell'agosto 2022 non merita accoglimento. Si osserva, anzitutto, che l'istanza è formulata in modo vago ed indeterminato. Quanto alla asserita illegittimità della fatturazione contestata, va rilevato che, in virtù dell'art. 1, comma 3, D.L. 31.1.2007 n. 7, conv. nella L. 2.4.2007 n. 40, i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere 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 e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Nel caso di specie, correttamente, dunque, l'Operatore ha fatto decorrere la cessazione del contratto e dei correlativi effetti - giuridici ed economici - da fine settembre, esattamente entro i 30 gg dalla data di disdetta, avvenuta 30.8.2022. Pertanto, la richiesta di storno delle fatture emesse dall'Operatore non può che essere rigettata.

2) Parimenti, non può essere accolta la domanda di corresponsione dell'indennizzo per asseriti malfunzionamenti. Come più volte ribadito dall'Autorità, per poter affermare la responsabilità dell'Operatore per la mancata risoluzione dei disservizi lamentati dal cliente, incombe su quest'ultimo l'onere della segnalazione del problema: solo in tal modo il gestore può venire a conoscenza del disservizio riscontrato dal cliente e può porvi rimedio tempestivamente. In assenza di reclami volti a segnalare problematiche verificatesi nel corso del rapporto contrattuale, non si può affermare in capo all'Operatore una responsabilità da inadempimento per la mancata risoluzione dei disservizi. In ossequio a tale "principio", l'art. 13, comma 1, Regolamento Indennizzi ha previsto che, nell'ipotesi di malfunzionamento totale o parziale dei servizi (di cui all'art. 6 dello stesso Regolamento), il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo. Nel caso di specie, dagli atti acquisiti, non risulta che l'Utente abbia inviato reclami a segnalazione dei malfunzionamenti asseriti, essendosi limitato a richiedere un indennizzo "per i disagi avuti" (quantificato in € 1.500,00). Pertanto, in assenza di comprovati reclami, la richiesta di indennizzo non può che essere rigettata.

DELIBERA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla società XXXX XXXX XXXX XXXX nei confronti di Intred Spa per i motivi di cui in premessa.

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, 13 aprile 2023

IL PRESIDENTE