

**DELIBERA N. 32/2024/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ Eolo S.p.A  
(GU14/536989/2022)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 14 febbraio 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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana*” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 06/07/2022 acquisita con protocollo n. 0211168 del 06/07/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* n. 842732-8007xxxx, di cui al codice cliente n. 94771xxxx, contesta all'operatore Eolo S.p.A. di seguito, per comodità, Eolo, la ritardata cessazione del contratto *de qua* con la conseguente emissione della successiva fatturazione indebita, nonché l'omessa risposta al reclamo del 19 maggio 2022.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato:

- di avere inviato, all'operatore, la disdetta del "contratto n 842732-8007xxxx con raccomandata del 30.12.2021";
- di avere continuato "a ricevere fatture non dovute", a seguito dell'invio della richiesta di cessazione.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) lo "storno [dell'] insoluto";
- ii) un "indennizzo per mancata risposta al reclamo".

In data 5 luglio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Eolo tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

### **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore Eolo, ha fatto pervenire, in data 22 settembre 2022, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva con documentazione allegata nella quale ha dedotto quanto segue.

*"L'Utente sottoscriveva con Eolo un contratto per la fornitura dei servizi di accesso ad Internet denominato EOLO Professional Expert, attivato in data 3 dicembre 2021. Successivamente, senza che fosse giunta all'Operatore alcuna segnalazione in relazione alla fornitura del servizio richiesto, che deve quindi ritenersi correttamente erogata, in data 4 gennaio 2022 l'Utente inviava una prima richiesta di recesso dal contratto sottoscritto tramite ticket: a tale richiesta l'Operatore forniva riscontro precisando che la richiesta di recesso avrebbe dovuto essere inviata tramite pec o raccomandata a/r, come previsto all'art. 3.2 delle Condizioni Generali di Contratto (pubblicate sul sito di Eolo alla pagina <https://www.eolo.it/home/paginelegali/contratto.html>)".*

Sul punto, l'operatore ha precisato che "il detto articolo, al comma 4, prevede infatti che: In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere

*dal Contratto in qualsiasi momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - EOLO SpA – xxx - o a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) firmata digitalmente all'indirizzo xxxx@pec.eolo.it. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r o della PEC da parte di EOLO” (doc. 1)”.*

Eolo ha, quindi, rilevato che *“la richiesta di recesso inviata tramite ticket dall’Utente non poteva essere eseguita dall’Operatore che ha previsto espressamente l’invio di tali richieste tramite pec o raccomandata proprio al fine di avere certezza della volontà dei clienti di cessare la fornitura del servizio, evitando così di lasciarli sforniti di accesso ad Internet sulla base di richieste formulate tramite ticket, il cui contenuto può essere frainteso ed in relazione ai quali non vi è certezza sull’effettivo mittente (che in ipotesi potrebbe anche non essere il cliente)”.*

L’operatore ha dedotto che *“l’Utente inviava correttamente la comunicazione di recesso tramite raccomandata a/r ricevuta [in data 2 marzo 2022] e registrata da Eolo in data 3 marzo 2022 (doc. 2), a cui seguiva ticket di conferma di presa in carico della richiesta da parte dell’Operatore (doc. 3) [e che] il contratto veniva quindi definitivamente cessato in data 1° aprile 2022”.*

Eolo ha poi affermato come *“nessuna responsabilità per la ritardata chiusura del contratto possa essere imputata a Eolo, il quale ha correttamente assolto tutti gli oneri di sua pertinenza: risultano, quindi, chiaramente dovuti dall’Utente i canoni per la fornitura del servizio di accesso ad Internet sino alla data della sua cessazione, avvenuta in data 1° aprile 2022”.*

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l’operatore ha dedotto che la stessa *“appare del tutto infondata avendo Eolo sempre fornito puntuale riscontro alle richieste dell’Utente [ed] avendo sin da subito precisato le modalità con le quali avrebbe dovuto essere inviata la richiesta di recesso, modalità che comunque l’Utente avrebbe dovuto conoscere, essendo chiaramente indicate nelle Condizioni Generali di Contratto”.*

Infine, ha concluso per il rigetto dell’istanza.

### **3. Le repliche dell’istante e dell’operatore**

L’istante ha fatto pervenire, in data 9 novembre 2022, delle repliche a cui ha risposto l’operatore in data 30 novembre 2022. Dette argomentazioni però devono essere considerate formalmente irricevibili perché presentate oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento. Al riguardo si rileva che il contenuto di entrambe le documentazioni nulla di nuovo apportano a quanto presente agli atti del procedimento, posto che sia le argomentazioni offerte *“in replica”* dall’istante sia le ulteriori memorie di risposta dell’operatore, ripercorrono comunque circostanze già conosciute dalle parti stesse. Non fa eccezione, a tal proposito, il reclamo del 19 maggio 2022, cui l’utente fa preciso riferimento sia nell’istanza di conciliazione, sia nell’istanza di definizione.

### **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento alla domanda *sub i)* avente ad oggetto la richiesta di storno dell’insoluto si rileva che questa, a prescindere dalla sua generica formulazione ed in un’ottica di *favor utentis*, sarà presa in considerazione secondo il suo significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell’azione, dovrà quindi essere esaminata alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato dall’utente nell’istanza ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall’operatore, con conseguente chiarimento della res controversa.

La stessa sarà, perciò, ricondotta ad una lamentata ritardata lavorazione del recesso contrattuale inviato dall'utente ed alla conseguente emissione, da parte di Eolo, di indebita fatturazione successiva al recesso stesso. La presente disamina avrà, inoltre, ad oggetto il mancato riscontro al reclamo del 19 maggio 2022.

Sulla ritardata cessazione del contratto n. 842732-8007xxxx con conseguente emissione di indebita fatturazione successiva

Parte istante ha lamentato la ritardata cessazione del contratto n. 842732-8007xxxx di cui al codice cliente n. 94771xxxx, e la conseguente emissione, da parte del gestore telefonico, di indebita fatturazione, successiva alla disdetta contrattuale, laddove la società Eolo ha di contro dedotto la correttezza del proprio operato.

La doglianza di cui alla domanda *sub i)* riletta come in premessa, è meritevole di parziale accoglimento per i motivi di seguito esposti.

*In primis* va richiamato che, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1335 Codice civile, la disdetta contrattuale si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia.

Inoltre, ai fini di un idoneo inquadramento normativo della fattispecie in esame, occorre premettere che ai sensi dell'articolo 1, comma 3, del d.l. n. 7/2007, convertito nella legge n. 40/2007, *“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”*. Ne consegue che, in caso di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle condizioni contrattuali e dalla predetta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

La facoltà di recesso è stata regolamentata, da ultimo, con Delibera Agcom n. 487/18/CONS, il cui all. A, Capoverso III, n. 9 e n. 10, stabilisce testualmente che *«[t]ale facoltà, essendo senza vincoli temporali, può essere esercitata in ogni momento, fatto salvo l'obbligo di preavviso di cui al punto successivo. 10. L'utenza deve poter recedere dal contratto o richiedere il trasferimento presso altro operatore di telecomunicazioni con un preavviso che non può essere superiore a 30 giorni. L'utenza deve poter conoscere anche il lasso temporale necessario per il compimento, da parte dell'operatore, di tutti gli adempimenti obbligatori per la compiuta lavorazione della richiesta di disattivazione o trasferimento così da poterne valutare l'opportunità. La durata massima di tale lasso temporale è di 30 giorni, coincidenti con il termine previsto per il preavviso»*.

Nel caso di specie, parte istante ha dichiarato di avere inviato al gestore una richiesta di recesso relativa al *“contratto n 842732-8007xxxx con raccomandata del 30.12.2021”* ma, a seguito della stessa, di avere *“continua[to] a ricevere fatture non dovute”*.

Di diverso avviso è invece l'operatore, che in memoria ha dedotto che solo *“in data 4 gennaio 2022 l'Utente inviava una prima richiesta di recesso dal contratto sottoscritto [in data 3 dicembre 2021]tramite ticket [e che]a tale richiesta l'Operatore forniva riscontro precisando che la richiesta di recesso avrebbe dovuto essere inviata tramite pec [all'indirizzo xxxx@pec.eolo.it] o raccomandata a/r [all' indirizzo - EOLO SpA – xxx], come previsto all'art. 3.2 delle Condizioni Generali di*

Contratto (pubblicate sul sito di Eolo alla pagina <https://www.eolo.it/home/paginelegali/contratto.html>).

Sul punto, Eolo ha precisato che *“l’Utente inviava correttamente la comunicazione di recesso tramite raccomandata a/r ricevuta [in data 2 marzo 2022] e registrata da Eolo in data 3 marzo 2022 (doc. 2), a cui seguiva ticket di conferma di presa in carico della richiesta da parte dell’Operatore (doc. 3): il contratto veniva quindi definitivamente cessato in data 1° aprile 2022”* e che, pertanto, *“nessuna responsabilità per la ritardata chiusura del contratto p[uò] essere imputata a Eolo (...) risultan[do], quindi, (...) dovuti dall’Utente i canoni per la fornitura del servizio di accesso ad Internet sino alla data della sua cessazione, avvenuta in data 1° aprile 2022”*.

Dalle risultanze istruttorie e dalla documentazione in atti, si evince che parte istante, a fronte della contestazione di Eolo di avere ricevuto solo in data *“4 gennaio 2022 (...) una prima richiesta di recesso del contratto (...)”* e non in data 30 dicembre 2021 come invece indicato dall’utente, abbia ommesso di allegare, neppure in sede di eventuali repliche, sia la *“raccomandata del 30.12.2021”* asseritamente inviata al gestore che la relativa prova di avvenuta ricezione della stessa, da parte dell’operatore.

D’altro canto, si evidenzia come nemmeno la Pec dell’utente, avente ad oggetto la richiesta di cessazione del contratto n 842732-8007xxxx, asseritamente inviata ad Eolo in data 30 dicembre 2021 ma il cui ricevimento è stato contestato dal gestore possa, ai fini del recesso, essere presa in considerazione sia perché priva della necessaria ricevuta di avvenuta consegna sia perché inviata dal cliente ad un recapito Pec di Eolo palesemente errato, ovvero all’indirizzo [chiusure@pec.eolo.it](mailto:chiusure@pec.eolo.it), recante l’aggiunta di un ulteriore *“punto”* finale non previsto invece nel corretto recapito Pec del gestore, [chiusure@pec.eolo.it](mailto:chiusure@pec.eolo.it), e pertanto priva di qualsivoglia valore probatorio.

Sul punto, la società Eolo ha, di contro, dedotto che la sola comunicazione da prendere in considerazione ai fini di una valida richiesta di cessazione del contratto di cui sopra dovrebbe essere quella che *“l’Utente inviava correttamente (...) tramite raccomandata a/r ricevuta [in data 2 marzo 2022] e registrata da Eolo in data 3 marzo 2022 (...) [allegata in atti], a cui seguiva ticket di conferma di presa in carico della richiesta da parte dell’Operatore [anch’essa allegato in istanza](...) [ed in conseguenza della quale] il contratto veniva quindi definitivamente cessato in data 1° aprile 2022”*, in quanto la comunicazione cui riferisce l’istante del 4 gennaio 2022 non può essere considerata validamente trasmessa dall’utente in quanto inviata *“tramite ticket”* e non attraverso le modalità previste nella carta dei servizi di Eolo, ovvero mediante invio di comunicazione A/R oppure attraverso PEC.

Ai fini della presente disamina occorre rilevare come sia indubbio, proprio perché espressamente affermato in memoria da Eolo, che lo stesso operatore sia venuto a conoscenza, per la prima volta, dell’inequivocabile volontà della parte istante di recedere dal contratto n 842732-8007xxxx, in data *“4 gennaio 2022”* e non nel giorno 2 marzo 2022 data di ricevimento della raccomandata A/R e come tale circostanza non possa essere inficiata dalla semplice constatazione di Eolo che l’utente abbia inviato la richiesta di cessazione, con una modalità difforme rispetto a quelle previste nella propria carta dei servizi o nelle condizioni generali di contratto applicate.

D’altro canto l’operatore, a seguito del ricevimento *“tramite ticket”* in data 4 gennaio 2022 della prima richiesta di cessazione del contratto *de qua*, non ha fornito agli atti prova di avere informato il cliente che *“la richiesta di recesso avrebbe dovuto essere inviata tramite pec [all’indirizzo xxxx@pec.eolo.it] o raccomandata a/r [all’indirizzo - EOLO SpA – xxx”*, come invece esplicitamente dedotto in memoria.

Ciò posto, si rileva che la valida data di comunicazione della richiesta di cessazione dal contratto n 842732-8007xxxx debba, pertanto, essere individuata nel giorno 4 gennaio 2022 mentre la successiva “raccomandata a/r ricevuta [in data 2 marzo 2022] e registrata da Eolo in data 3 marzo 2022 (...)” debba invece essere considerata alla stregua di un ulteriore sollecito, della parte istante, alla richiesta di cessazione precedentemente trasmessa al gestore, ma non ancora eseguita dallo stesso.

Va richiamato, sul punto, che come più volte evidenziato dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la disdetta costituisce l’atto unilaterale con cui l’utente manifesta la volontà di impedire il rinnovo del contratto una volta giunto a scadenza; per recesso anticipato si intende, invece, la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto in qualsiasi momento del rapporto contrattuale.

Nel caso di specie deve rilevarsi che trattasi dell’esercizio del diritto di recesso, cui il gestore deve dare seguito nel tempo massimo dei successivi 30 giorni, come previsto dalla normativa sopracitata. Infatti, come emerge dalla documentazione probatoria agli atti, la manifestazione della volontà di recedere dal contratto n. 842732-8007xxxx è stata efficacemente trasmessa dall’istante all’operatore convenuto in data 4 gennaio 2022.

Sul punto deve evidenziarsi che, qualora l’utente abbia comunicato all’operatore la propria volontà di recedere dal contratto, si configura come illegittimo il comportamento dell’operatore che rimanga del tutto silente e continui ad emettere fatture, contestando solo *ex post* la validità della comunicazione di recesso, ai fini della gestione dello stesso. Al riguardo deve, inoltre, evidenziarsi che Eolo non ha gestito la richiesta di recesso nei tempi previsti dalla normativa né ha dimostrato di aver adeguatamente informato l’utente circa l’eventuale incompletezza della documentazione inviata, né di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli incontrati, dimostrando il compimento di tutte le attività a proprio carico. (Deliberazioni Corecom Toscana n. 160/2015; n. 22/2018), mentre avrebbe dovuto diligentemente attivarsi per cessare il contratto n. 842732-8007xxxx e la conseguente fatturazione nei 30 giorni successivi alla data 4 gennaio 2022, ovvero a partire dal 3 febbraio 2022.

La società convenuta, nel caso di specie, non ha nemmeno provato che la parte istante abbia fruito dei servizi relativi al contratto n. 842732-8007xxxx, nel periodo contestato.

Sempre in via generale occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l’operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l’utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR), tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all’utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell’operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947).

Tanto premesso, sussiste in capo all’operatore l’onere di provare l’esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell’utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che “la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (delibere Agcom n. 2/13/CIR, n.10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Ne consegue che l’operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore e

delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti, di tutta la fatturazione riferita al contratto n. 842732-8007xxxx di cui al codice cliente n. 94771xxxx, emessa per i periodi successivi al 3 febbraio 2022, data in cui il contratto *de qua* doveva essere cessato atteso il perfezionamento dell'efficacia del recesso, fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

Parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo del 19 maggio 2022 laddove l'operatore ha dedotto che la stessa "*appare del tutto infondata avendo Eolo sempre fornito puntuale riscontro alle richieste dell'Utente*".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta *sub ii)* è meritevole di parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare si richiama l'articolo 1, lett. d) della delibera 179/03/CSP nel quale si definisce "*reclamo*", *l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

Sempre in via preliminare, si osserva che il deposito dell'istanza di conciliazione, lungi dal costituire un'implicita rinuncia alla pretesa di riscontro al reclamo, rappresenta invece la dimostrazione dell'interesse dell'utente a ottenere sollecita risposta alle proprie doglianze e di certo non fa venir meno il dovere dell'operatore a darvi riscontro entro i termini contrattuali. Anzi, l'attuale impianto regolamentare (art. 2, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi) prevede l'inapplicabilità degli indennizzi regolamentari qualora l'operatore abbia provveduto a erogare quelli contrattualmente stabiliti entro il termine per la risposta al reclamo, senza alcuna distinzione circa la eventuale pendenza della procedura conciliativa. Risulta evidente, dunque, che anche sotto il profilo regolamentare, l'eventuale avvio della procedura di conciliazione è considerato influente rispetto alle vicende relative alla gestione del reclamo (si veda Determina Direttoriale Agcom n. 108/21/DTC/CW).

Con il reclamo del 19 maggio 2022 l'istante, con riferimento al contratto n. 842732-8007xxxx di cui al codice cliente n. 94771xxxx lamentava, sostanzialmente, l'emissione di fatturazione indebita successiva alla ritardata cessazione del contratto *de qua*, da parte dell'operatore.

Agli atti del procedimento non risulta che il reclamo inviato all'operatore a mezzo PEC in data 19 maggio 2022, cui l'utente fa preciso riferimento sia nell'istanza di conciliazione che nell'istanza di definizione, sia stato riscontrato dall'operatore, nonostante lo stesso abbia genericamente dedotto in memoria di avere "*sempre fornito puntuale riscontro alle richieste dell'Utente*".

Ciò premesso, parte istante ha diritto all'indennizzo, di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS come da ultimo modificato dalla Delibera n. 347/18/CONS che dispone quanto segue: "*l'operatore se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere fornita in forma scritta, adeguatamente motivata ed indicare gli accertamenti compiuti, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, la mancata o ritardata risposta ai reclami inviati, come è da considerarsi la fattispecie, da cui è derivata per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "*per mancata o ritardata risposta al reclamo*", ai sensi delle citate previsioni.

Per la mancata risposta al reclamo del 19 maggio 2022, ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore, si determina il *dies a quo* nella data del 3 luglio 2022 ed il *dies ad quem* nel giorno 5 luglio 2022, data della prima udienza di conciliazione.

Ne consegue che l'istante, in parziale accoglimento della domanda *sub ii*), ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 5,00 (cinque/00) determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per n. 2 giorni di mancato riscontro al reclamo del 19 maggio 2022.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti dell'operatore Eolo S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Eolo S.p.A. entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, con le modalità indicate nel formulario), al netto delle eventuali note di credito già rimborsate dal gestore e delle eventuali spese dovute per gli apparati e per i prodotti, di tutta la fatturazione riferita al contratto n. 842732-8007xxxx di cui al codice cliente n. 94771xxxx, emessa per i periodi successivi al 3 febbraio 2022, data in cui il contratto *de qua* doveva essere cessato atteso il perfezionamento dell'efficacia del recesso fino alla fine del ciclo di fatturazione. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Eolo S.p.A. è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari a euro 5,00 (cinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 maggio 2022.



Il presente provvedimento costituisce un ordine dell’Autorità ai sensi dell’art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 14 febbraio 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)