

DELIBERA N. 35/2021/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx /Estracom S.p.A.
GU14/140478/2019**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 24 marzo 2021;

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. 353/19/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);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente Lorian Baldi, del 25/06/2019 acquisita con protocollo n. 0276614 del 25/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

La parte istante, titolare del contratto residenziale n. 80014xxxx con la società Estracom S.p.A. lamenta l’indebita fatturazione successiva al recesso contrattuale.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato di avere inviato in data 10 febbraio 2018 a mezzo raccomandata a/r recesso dal contratto *de quo*, ma di avere continuato a ricevere fatture successivamente a detto recesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) la “*chiusura contrattuale senza costi e cessazione secca utenza*”;
- ii) lo “*storno morosità pendente fino a chiusura del ciclo di fatturazione*”;
- iii) il “*ritiro della pratica del recupero del credito*”;
- iv) l’“*assegnazione indennizzo per i disagi subiti, mancate risposte, mancata lavorazione del recesso nei tempi previsti*”;
- v) il “*riconoscimento spese di procedura*”.

2. La posizione dell’operatore.

La società Estracom S.p.A. non ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, alcuna memoria.

3. Motivazione della decisione.

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

In via preliminare va dato atto che l’operatore non ha presentato alcuna memoria e dunque le asserzioni di parte istante devono considerarsi incontestate (*c.fra* Delibera 86/18/CIR, Delibera 194/18/CIR).

Sempre in via preliminare si precisa che le domande dell'istante *sub i)*, *sub ii)* e *sub iii)* saranno valutate congiuntamente secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, saranno interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo.

Pertanto, la presente disamina avrà ad oggetto la mancata o ritardata lavorazione del recesso effettuata dall'istante per il contratto *de quo*.

Nel merito.

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 da detta normativa. Diversamente, in caso di mancata o ritardata lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno – ovvero al rimborso – delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto, essendo tale fatturazione priva di causa.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento, risulta che la lettera di recesso contrattuale sia stata inviata per raccomandata A/R il 10 febbraio 2018 e che sia stata consegnata all'operatore in data 13 febbraio 2018.

Ai fini della determinazione della data di efficacia del recesso, si osserva che, in mancanza di diverse indicazioni da parte dell'istante, né di Estracom S.p.A. appare congruo individuare tale data nel 15 marzo 2018, ovvero a distanza di trenta giorni dal ricevimento della disdetta *de qua*, conformemente ai principi generali sopra richiamati in punto di efficacia del recesso.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 15 marzo 2018 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Viceversa, la domanda *sub iv)* nella parte relativa alla richiesta d'indennizzo per "*mancata lavorazione del recesso nei tempi previsti*" non è valutabile sotto un profilo indennitario atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla la mancata lavorazione del recesso contrattuale tra le fattispecie di indennizzo, tantomeno si ritiene che, conformemente all'orientamento costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l'utente un disagio indennizzabile.

Analogamente non merita accoglimento la domanda *sub iv)* relativa alla richiesta di "*indennizzo per i disagi subiti*" attesa la natura risarcitoria della medesima richiesta che, in quanto tale, esula dalle competenze del Corecom.

Inoltre, non può trovare accoglimento la richiesta d'indennizzo per mancata risposta ai reclami atteso che agli atti non risulta alcuna contestazione all'operatore, né è allegato alcun reclamo o altra segnalazione che consentano di individuare una responsabilità di Estracom S.p.A. ai sensi dell'art. 12 del vigente regolamento sugli indennizzi.

Infine, con riferimento alla domanda *sub v)*, si ritiene equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 20, comma 6, del vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxxx nei confronti della società Estracom S.p.A.
2. La società Estracom S.p.A. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso tramite assegno o bonifico bancario in caso di avvenuto pagamento con corresponsione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia) di tutta la fatturazione emessa con riferimento al periodo successivo alla data del 15 marzo 2018 fino a conclusione del ciclo di fatturazione; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. Corrispondere tramite assegno o bonifico bancario la somma di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.



È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

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, 24 marzo 2021

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

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