

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 12 del 19/05/2022

OGGETTO: Condivisione determinazione di definizione del procedimento GU14 n. 469503/2021_ XXXXXX snc di XXXXXX XXXXXX vs Fastweb S.p.A..

L'anno duemilaventidue, il giorno diciannove del mese di maggio, alle ore 14,30 si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Pres. da remoto	Ass.
Presidente	Giuseppe La Rana		X	
Componenti	Roberta Galeotti		X	
	Gaetano Di Tommaso		X	

IL COMITATO

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. 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. 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”, 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 la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell'Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021, recante "Proroga dell'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni sino al 31 dicembre 2022";

VISTA la delibera n. 56 del 14/12/2021, avente ad oggetto "Convenzione concernente l'esercizio della delega delle funzioni tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni d'Abruzzo – Presa d'atto della proroga della convenzione per l'anno 2022";

VISTA l'istanza della società XXXXXX snc di XXXXXX XXXXXX del 26/10/2021, acquisita in pari data con protocollo n. 0423672 e identificata dal GU14 n. 469503/2021;

VISTO l'art. 20 del vigente Regolamento di procedura delle controversie ex Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii., e, in particolare, il comma 1 che stabilisce: "*Esaurita la fase istruttoria, il Responsabile della struttura trasmette la documentazione relativa alla controversia all'Organo collegiale, allegando la relazione del Responsabile del procedimento e la propria proposta di decisione*";

CONSIDERATO che, per mero errore materiale, all'interno della piattaforma di gestione dei procedimenti di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (Conciliaweb), la bozza di provvedimento finale relativa al procedimento GU14 n. 469503/2021 risulta essere stata inserita dal Responsabile del procedimento sotto forma di bozza di determinazione dirigenziale e non di proposta di decisione collegiale;

VISTE la relazione istruttoria del Responsabile del procedimento e la determinazione decisionale del Responsabile della Struttura, allegata al presente quale parte integrante e sostanziale;

RITENUTO di condividere il contenuto del provvedimento decisionale assunto alla luce delle ragioni nello stesso esplicitate e di dare mandato alla Struttura di provvedere alla pubblicazione della presente deliberazione ai sensi dell'art. 20, comma 3, del vigente Regolamento di procedura delle controversie ex Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii.;

Con il voto unanime dei presenti,

DELIBERA

1. di condividere la determinazione di definizione del procedimento GU14 n. 469503/2021, depositato dalla società XXXXXX snc di XXXXXX XXXXXX, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

2. di dare mandato alla Struttura affinché provveda alla pubblicazione della presente deliberazione ai sensi dell'art. 20, comma 3, del vigente Regolamento di procedura delle controversie ex Del. 203/18/CONS e ss.mm.ii.

f.to La Segretaria verbalizzante
Dott.ssa Michela Leacche

f.to Il Presidente
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.

CORECOM Abruzzo

DETERMINA

Fascicolo n. GU14/469503/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX snc di XXXXXX XXXXXX -
Fastweb SpA

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 la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza della società XXXXXX snc di XXXXXX XXXXXX, del 26/10/2021 acquisita con protocollo n. 0423672 del 26/10/2021;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, per il tramite della Dott.ssa Ciriaca Di Prospero, delegata dall'Avv. Alberto Guidoni , contesta quanto di seguito:

“ A seguito della modifica unilaterale delle condizioni contrattuali la signora XXXXXX è passata ad altro operatore dopo essere stata informata che il recesso sarebbe avvenuto in esenzione spese e senza oneri o costi aggiuntivi. Successivamente ha ricevuto la fattura con l'addebito delle penali e dei costi di disattivazione che ha contestato, al servizio clienti senza ottenere soddisfazione”. In base a tali premesse, L'istante chiede;

i. La chiusura del contratto in esenzione spese;

ii. Lo storno dell'insoluto ed il ritiro della pratica di recupero crediti a cure e spese dell'operatore;

iii. L'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni effettuati e per i disservizi ravvisati nel caso descritto ai sensi delle Delibere dell'Agcom; iv. L'indennizzo previsto dall'art. 292 della Legge 160/2019 (Legge di bilancio 2020) .

Allega:

- Copia del reclamo del 04/06/2021;
- Copia della visura storica della società XXXXXX Snc di XXXXXX XXXXXX; • Copia della fattura n. M017963586 del 01/07/2021 di € 181,70.

Alla richiesta di integrazione documentale inserita dal Corecom il 28/10/2021 nella quale veniva richiesta la produzione della richiesta di disdetta del contratto, l'istante, nella stessa data, ha comunicato di non avere effettuato la stessa ma di avere migrato l'utenza presso altro operatore. Infine, nelle memorie di replica ha ulteriormente precisato: “ In riferimento alle memorie presentate da Fastweb relative alla controversia di cui all'oggetto, si replica come segue:

-l'UG n. 441578 presentato in data 12/07/2021 è stato presentato a nome della signora XXXXXX XXXXXX, persona fisica; - in udienza l'operatore Fastweb avrebbe dovuto eccepire l'inammissibilità in quanto le fatture sono intestate alla società XXXXXX snc, persona giuridica; invece nessuna eccezione è stata presentata ed in data 13/09/2021 l'udienza si è svolta con un verbale di mancato accordo; - successivamente, il 15/09/2021 è stato presentato il GU14 n. 457012 collegato all' UG n.441578 che il Corecom Abruzzo ha giustamente archiviato per carenza di legittimità attiva, poiché presentata a nome di soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza (XXXXXX snc); - pertanto i precedenti procedimenti, UG n.441578 e GU14 n. 457012, nulla hanno a che vedere con la presente istanza a nome della società XXXXXX snc; - il gestore non ha fornito nessuna prova di un riscontro alle segnalazioni e dai reclami (pec04/06/2021), nonostante le lamentele di disagio da parte della cliente;

-Si richiede inoltre l'indennizzo previsto dall'art.292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GU14 rigettando in pieno le memorie fornite dall'operatore Fastweb.

Allega:

Copia del provvedimento di archiviazione del 16/09/2021 e copia di gu14 457012 del 15/09/2021. L'operatore, nel contestare ed impugnare l'avversa istanza, rappresenta quanto di seguito: “ Stando alla ricostruzione fornita dalla XXXXXX s.n.c., quest'ultima, avrebbe richiesto la portabilità ad altro gestore, certa (perché rassicurata dallo stesso operatore Fastweb) che non avrebbe avuto l'addebito delle penali e dei costi di disattivazione (che, invece, poi, a detta avversaria, sarebbero stati applicati nella fattura contestata).

Ebbene ,in primo luogo, va chiarito che la Fastweb non ha affatto programmato una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali in essere con la XXXXXX S.n.c.: infatti nell'eventualità, mai accaduta nel rapporto contrattuale in esame, in cui il deducente operatore si determini a variare

le condizioni generali di contratto esso –inottemperanza delle disposizione Agcom – ne dà sempre comunicazione scritta (e mai telefonica) indicando i termini entro i quali l'utente può recedere dal contratto in esenzione spese.

Da quel che afferma l'utente è probabile che quest'ultimo sia stato vittima di una truffa telefonica alla quale è ingenuamente caduto; è in altri termini probabile che sia stato raggiunto telefonicamente da qualcuno che, spacciandosi falsamente per operatore della Fastweb, lo ha indotto a aderire ad un contratto di altra compagnia telefonica per conto della quale, in realtà tale personaggio stava telefonando.

Tanto si afferma poiché la Fastweb, non avendo affatto modificato il contratto della XXXXXX S.n.c.,ovviamente giammai ha contattato telefonicamente quest'ultima! Deve poi rilevarsi che l'affermazione avversaria, a tenore delle quale la Fastweb avrebbe addebitato all'utente delle "penali" (la cui applicazione è determinata dall'eventuale recesso anticipato, circostanza nient'affatto ravvisabile nel caso in esame) è del tutto falsa e smentita dalla stessa produzione documentale effettuata dall'utente che produce la fattura di chiusura del contratto dove non vi è alcuna penale.

È infatti vero che, a seguito di richiesta di migrazione pervenuta dall'odierna parte istante alla Fastweb, quest'ultima ha emesso una fattura nella quale sono stati addebitati semplicemente i costi di disattivazione dei servizi (€35,95:del tutto legittimi in quanto perfettamente in linea con i limiti stabiliti dalla delibera 487/18/Cons) ed €159,70 per le rate residue dell'attivazione del servizio Business Assist; attivazione addebitata sin dall'inizio del rapporto contrattuale in forma rateale come attestano le fatture all'uopo allegata alla presente memoria in cui tali rate sono sempre state addebitate e pagate senza alcuna contestazione da parte dell'utente (si sottolinea,all'uopo,che nella fattura di giugno era stata addebitata la rata n. 26 su un totale di 48).

È allora chiaro che non vi è stato alcun illegittimo addebito da parte dell'operatore convenuto.

Quanto al reclamo allegato da parte avversa,esso è privo di valore considerato che, dopo il suo invio avvenuto il 04.07.21, il successivo 12.07.2021 è stata presentata istanza UG n.441578 (poi dichiarata inammissibile tardivamente nella fase di definizione), senza attendere i canonici 45 giorni per il riscontro dell'operatore, talchè l'utente ha implicitamente rinunciato al riscontro.

Andrà anche respinta la richiesta di liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 1 comma 292 L.160/19 (e non l'art. 292 come erratamente indicato da parte avversa) in quanto il Corecom non ha giurisdizione per tale pronuncia, rimessa in via esclusiva all'autorità giudiziaria ordinaria.

In ogni caso la domanda è infondata in quanto, sulla scia di quanto appena argomentato, non vi sono fatture illegittime da poter prendere in considerazione per tale ipotesi di calcolo.

Per le su esposte ragioni la FastwebS.p.A. chiede dichiararsi l'istanza infondata." Allega: formulario Ug n.441578 del 12/07/2021 e copia delle seguenti fatture:

- Fattura M003596571 mese febbraio 2020 importo € 43,86;
- Fattura M004772017 mese marzo 2020 importo € 43,86;
- Fattura M008706497 mese aprile 2020 importo € 45,29;
- Fattura M010172542 mese maggio2020 importo € 49,96;
- Fattura M012247867 mese giugno 2020 importo € 49,96;
- Fattura M017350083 mese agosto2020 importo € 49,96;
- Fattura M020014106 mese settembre 2020 importo € 49,98;
- Fattura M021708243 mese ottobre 2020 importo € 49,96;
- Fattura M025237798 mese novembre 2020 importo € 49,96;
- Fattura M025237798 mese dicembre 2020 importo € 49,96;
- Fattura M003978400 mese febbraio 2021 importo €49,96;
- Fattura M007115871 mese marzo 2021 importo € 49,96;
- Fattura M009464087 mese aprile2021importo € 49,96;
- Fattura M014838669 mese giugno 2021 importo € 49,96;
- Fattura M017963586 mese luglio 2021 importo €181,70.

Nel caso di specie l'istante chiede la cessazione del contratto in essere con l'operatore convenuto, l'annullamento dell'insoluto con ritiro della pratica di recupero crediti a spese dello stesso ed il riconoscimento di un indennizzo di € 600,00 per la mancata risposta ai reclami, per i disservizi inerenti al caso di specie e per quanto previsto dall'art. 1 comma 292 della L.160/2019 .

Relativamente alla richiesta di annullamento dell'insoluto si precisa quanto segue.

L'istante ha depositato la segnalazione del 04/06/2021 contestando l'addebito delle penali contenute nella fattura di chiusura, atteso che il servizio clienti, contattato prima di effettuare la portabilità, le avesse comunicato che il passaggio dell'utenza ad altro operatore non avrebbe comportato l'addebito di tali somme.

Di converso, l'operatore ha dichiarato di avere emesso, a seguito di richiesta di migrazione pervenuta da altro operatore, la fattura di chiusura n° M017963586 del 01/07/2021 pari ad euro 181,70 nella quale sono stati addebitati soltanto i costi di disattivazione dei servizi pari ad € 35,95 e la somma di € 159,70 relativa alle rate residue per l'attivazione del servizio Business Assist, così come previsto dal contratto sottoscritto dall'istante.

Dall'esame della documentazione acquisita agli atti, ed, in particolare, della fattura sopra citata, è emerso che in effetti nel medesimo documento contabile non si rinvenivano addebiti a titolo di penale, ma esclusivamente i costi relativi alla dismissione dell'utenza e l'addebito delle rate residue relative al servizio business assist. Relativamente a tale ultimo addebito, si rileva che l'offerta sottoscritta dall'istante, denominata "Business class", rinvenuta sul sito dell'operatore, attesa la mancata produzione della stessa da parte delle parti, prevede espressamente la rateizzazione in 48 rate mensili del costo di attivazione e del servizio business assist, così come riportato anche nella fattura contestata.

Relativamente alla legittimità dei costi di chiusura dei contratti, giova rammentare che l'Agcom con la Delibera 487/18/CONS ha approvato le linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione.

In particolare nel capo V dell'Allegato A del citato atto deliberativo, è espressamente previsto che: " Le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Trattandosi di spese che remunerano i costi realmente sostenuti dall'azienda, l'entità di tali spese, in linea generale, non dipende dal momento in cui il diritto di recesso è esercitato.

Con riferimento al valore del contratto, si ritiene che il legislatore abbia voluto evitare che gli operatori innalzassero artificiosamente le spese di recesso col solo intento di limitare l'esercizio del diritto di recesso da parte degli utenti tenuto conto che il riconoscimento integrale dei costi sostenuti non incentiva gli operatori a minimizzare i costi.

Nel caso di specie una misura del genere avrebbe addirittura l'aggravante di fornire agli operatori un valido strumento per innalzare gli switching cost contravvenendo agli obiettivi che il Decreto intende realizzare, ossia la tutela dei consumatori e la promozione della concorrenza.

Al fine di poter correttamente quantificare tali spese, l'Autorità ritiene di definire il "valore del contratto" come il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi).

Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l'operatore può addebitare all'utente.

Si precisa che il prezzo implicito dipende dalla proposta formulata dall'operatore e che tale valore varia a seconda della tecnologia utilizzata, dei servizi offerti, dei corrispettivi richiesti e soprattutto della sua durata.

Con riferimento ai costi realmente sostenuti, si ritiene che questi includano componenti di costi wholesale e di costi interni, che devono essere comunicati all'Autorità come indicato al punto 37".

Al punto 37 dell'allegato A alla Del.487/18/CONS è altresì precisato che : " Gli operatori sono tenuti a comunicare annualmente all'Autorità i costi sostenuti per le attività di dismissione e

trasferimento della linea esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica.

In fase di prima applicazione tale comunicazione dovrà pervenire entro un mese dalla pubblicazione delle presenti Linee guida.”

Dalla disamina della sezione “Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche” del sito web dell’Autorità garante è emerso che l’operatore Fastweb SpA ha adempiuto all’obbligo di comunicazione previsto nelle linee guida dettate nell’allegato A alla Delibera 487/18 e che il costo indicato nella pagina trasparenza tariffaria dell’operatore per i contratti business ammonta ad € 35,95, somma che, nel caso di specie, corrisponde a quella che Fastweb SpA ha addebitato nella fattura M017963586 del 01/07/2021 a titolo di dismissione dei servizi.

Relativamente all’addebito delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente ai servizi principali nel capo VI dell’allegato A alla Delibera 487/18 è previsto che: “ va rilevato che gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale.

Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue”.

Da quanto sopra riportato si rileva che gli addebiti contenuti nella fattura oggetto della presente controversia non possono che essere ritenuti legittimi atteso che:

- è stato appurato che gli stessi non fanno riferimento a nessuna penale;
- sono risultati conformi all’offerta sottoscritta dall’istante denominata “Business class”;
- il costo di dismissione dell’utenza di euro 35,95 risulta commisurato al valore del contratto in quanto corrisponde all’importo previsto nell’offerta a titolo di canone mensile;
- risultano essere stati assolti gli oneri del gestore conformemente alle disposizioni delle linee guida sopra richiamate, in ordine al costo di dismissione dell’utenza;
- l’importo di euro 159,70 corrisponde alla somma delle n° 22 rate residue riferite al costo di attivazione e del servizio business assist;
- non risultano depositati dall’istante reclami e/o segnalazioni relativamente all’applicazione di offerta difforme da quella sottoscritta.

Da ciò consegue che la richiesta di storno integrale delle fatture e di ritiro della pratica di recupero crediti, non risultano essere in alcun modo accoglibili.

Relativamente alla richiesta di indennizzo si precisa quanto segue.

Nel merito deve evidenziarsi che la richiesta dell’istante è posta in modo del tutto generico. Nell’istanza di definizione lo stesso si è, infatti, limitato a richiedere l’indennizzo per “disservizi inerenti al caso di specie” senza dare contezza dei servizi o dei profili tariffari asseritamente addebitati illegittimamente.

La genericità ed indeterminatezza nella descrizione dei fatti a fondamento dell’asserita richiesta rende impossibile verificare ed appurare quanto dall’istante dedotto con la conseguenza che la relativa richiesta di indennizzo non può che essere rigettata.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami si precisa quanto segue.

Si rammenta che in base a quanto disposto dall’art. 8, comma 4) della delibera 179/03/CSP il riscontro al reclamo presentato da un utente, oltre a dover essere fornito entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in caso di rigetto deve essere dato in forma scritta, deve essere adeguatamente motivato e deve indicare gli accertamenti compiuti.

In particolare, l'art. 12 del Regolamento Indennizzi, reca: "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 a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300..."

Nel fascicolo documentale è presente una sola segnalazione trasmessa dall'istante all'operatore convenuto in data 04/06/2021.

Le condizioni generali di contratto Fastweb all'art. 10, comma 10.4 prevedono che: "Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal cliente a Fastweb per iscritto. Fastweb si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45(quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate.

In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta".

Nel caso di specie, l'operatore avrebbe, quindi, dovuto rispondere per iscritto in caso di mancato accoglimento delle richieste contenute nella segnalazione entro 45 gg., vale a dire entro il 19/07/2021.

Risulta, tuttavia, che prima dello scadere di detto termine, in data 12/07/2021, l'istante ha promosso nei confronti dell'operatore il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Su questo punto giova rammentare che l'Autorità garante per le Comunicazioni, nel rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, nella Del. n. 212/18/CIR ha dichiarato che: "Per poter acclarare la mancata gestione del reclamo è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la società è tenuta a fornire riscontro all'utente in base alla carta dei servizi.

Diversamente la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta essere sanzionabile".

Pertanto, in conformità alla giurisprudenza dell'Autorità, non è configurabile nel caso di specie la mancata risposta al reclamo in quanto è stato acclarato che l'istante ha dato inizio alla procedura conciliativa senza attendere lo scadere del termine di 45 gg. concesso all'operatore per fornire risposta, con la conseguenza che l'indennizzo di cui al citato art. 12 del Regolamento non può in nessun modo essere riconosciuto.

Relativamente alla richiesta del riconoscimento della penale di cui all'art. 1, comma 292 della L. 160/2019, si precisa che la stessa non può essere riconosciuta, non avendo, nel caso di che trattasi, rilevato nessuna condotta illegittima dell'operatore in ordine alle ipotesi contemplate nella citata disposizione.

Infine, quanto alla richiesta dell'istante relativa alla chiusura del contratto, la stessa non può essere accolta, atteso che dall'esame degli atti presenti nel fascicolo documentale e per ammissione dell'istante medesimo il contratto risulta concluso a seguito della portabilità della numerazione presso altro operatore e perché non risultano agli atti presenti fatture ulteriori e successive alla contestata M017963586 del 01/07/2021 che costituisce, pertanto, l'atto di conclusione del rapporto contrattuale esistente tra le parti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente

Il Corecom Abruzzo, rigetta l'istanza della società XXXXXX snc di XXXXXX XXXXXX, del 26/10/2021, per i motivi di cui in premessa.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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.

f.to Il Responsabile della Struttura
Michela Leacche