

**DELIBERA N. 46/20**

**XXXXX XXXXX / INTRED SPA (EIR)  
(GU14/169760/2019)**

**Corecom Lombardia**

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 25 marzo 2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXXXX del 05/09/2019 acquisita con protocollo n. 0375216 del 05/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Nell'istanza presentata in data 5 settembre 2019 il sig. XXXX XXXX lamenta di essersi avveduto nel gennaio 2019 che dal proprio conto corrente, cointestato con la moglie, venivano effettuati dei prelievi con cadenza bimestrale, a partire dal febbraio 2014, da parte della società Intred SpA, per una somma complessiva di € 2.256,38. Dal momento che tali prelievi non erano mai stati autorizzati, contattava la predetta società al fine di contestare gli addebiti e l'esistenza di un qualche vincolo contrattuale con la stessa. Non ricevendo alcun successivo contatto, nonostante la promessa da parte della Intred SpA, il sig. XXXXX provvedeva ad inviare una lettera in data 29.01.2019, a mezzo del proprio legale. A tale lettera veniva dato riscontro con una missiva del 30.01.2019, nella quale la società, che a detta dell'utente non forniva alcuna copia del contratto, sosteneva che ci fosse un contratto validamente concluso e che tale contratto non era mai stato cessato, in quanto non era mai pervenuta una richiesta di migrazione ad altro gestore; in ogni caso la società si dichiarava disponibile ad effettuare il rimborso della somma richiesta dal cliente al netto del contributo di cessazione e del canone relativo al mese di necessario preavviso. In risposta, parte istante si dichiarava non soddisfatta dalla proposta, in quanto riteneva di avere diritto non solo alla restituzione integrale degli addebiti, ma anche ad un ristoro per l'attivazione di servizi mai richiesti e per le spese legali sostenute. Nonostante il diniego da parte del sig. XXXXX, la Intred SpA provvedeva al rimborso parziale, per un totale di € 2.184,38. L'istante con successiva memoria presentata in data 3.11.2019, ribadiva quanto precedentemente esposto, contestando la schermata prodotta dall'operatore nella presente procedura, relativa al contratto sottoscritto dal cliente: ritiene infatti che tale contratto sarebbe stato inviato a soggetto a lui totalmente estraneo, tale XXXX XXXX, e che comunque non contenga alcuna indicazione di data né presenti la propria firma. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: - Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (€ 1,00 al giorno) per un totale di € 1.460,00 (4 anni) - Indennizzo per pratica commerciale scorretta € 1000,00 - Indennizzo per spese di procedura € 400,00 - Rimborso di € 72,00 prelevate illegittimamente dal conto. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti in complessivi euro 2.932,00.

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

L'operatore, con le memorie presentate in data 22.10.2019 e 15.11.2019, contesta quanto sostenuto da parte istante, confermando la sottoscrizione di un contratto telematico avente a tutti gli effetti valore legale da parte del sig. XXXX in data 11.06.2011, di cui dichiara di allegare la schermata. Comunica inoltre che, dal momento che contestualmente alla disdetta inviata in data 29.02.2013, l'utente chiedeva il mantenimento della linea in attesa di migrare ad altro operatore, la società non cessava il servizio. In seguito, tale servizio rimaneva attivo in quanto nessuna richiesta di migrazione veniva successivamente presentata. Conferma quindi di aver già provveduto al rimborso di quanto richiesto dal cliente trattenendo la somma relativa al contributo di

cessazione, come contrattualmente previsto. Alla luce di ciò chiede il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

### **3. Motivazione della decisione**

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere parzialmente accolte nei termini e per le motivazioni che seguono. L'utente rileva di non aver mai sottoscritto un contratto con la società, ed in effetti, la schermata prodotta dall'operatore non può dirsi rappresentativa e comprovante l'esistenza di un contratto. Nessun riferimento alla società in oggetto è presente: non vi è indicazione della nomina completa, della sede legale, né la presenza di un logo di riconoscimento. Pertanto non può dirsi provata l'esistenza di un contratto tra le parti della presente controversia. Di conseguenza, essendo pacifico tra le stesse che dei pagamenti siano stati effettuati da parte dell'utente e che a fronte di essi una parte sia già stata rimborsata da parte dell'operatore, rimane di competenza della società Intred SpA la corresponsione della restante cifra (relativa al contributo di cessazione). Non essendo stata documentata nessuna voce di spesa/incasso, si lascia all'operatore il calcolo di tale cifra. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta di servizi, si ricorda che l'art. 14 della delibera 347/18/CONS prevede che non possano essere riconosciuti indennizzi per un disservizio non segnalato dall'utente entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza. Nel caso di specie l'utente contesta prelievi avvenuti dal proprio conto a partire dal febbraio 2014, quindi ben più di 4 anni prima della presentazione dell'istanza e ben oltre il termine di 3 mesi imposto dal Regolamento. L'istante, utilizzando l'ordinaria diligenza consistente nel controllare il proprio estratto conto, avrebbe potuto e dovuto accorgersi dei suddetti prelievi ben prima del gennaio 2019, periodo in cui afferma di aver presentato formale contestazione. Pur non essendoci prova formale e documentale della predetta contestazione tuttavia, è pacifico tra le parti che essa ci sia stata, altrimenti l'operatore non avrebbe provveduto al rimborso di una parte delle somme richieste. Di conseguenza, non essendoci stata la contestazione da parte del gestore circa l'invio di un reclamo in data 29.01.2019 (così come sostenuto da parte istante nella propria memoria), e non essendo stata fornita la prova da parte del gestore che il servizio erogato fosse stato effettivamente richiesto, si ritiene di poter ritenere che il reclamo sia stata effettivamente inoltrato in tale data. Pertanto, non essendo stato prontamente contestato il disservizio occorso, e non essendoci la certezza circa la data iniziale del medesimo disservizio, si ritiene equo stabilire a favore dell'istante un indennizzo per servizio non richiesto per un periodo non superiore a tre mesi antecedenti alla presentazione del reclamo (quindi a partire dal 29.10.2018), per un totale complessivo di € 465,00 (€ 5,00 per 93 giorni). La richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta, invece, non può essere accolta in quanto non rientra in alcuna delle categorie previste dalla delibera 347/18/CONS. Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di €

100,00 in favore dell'utente per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** 1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dall'utente XXXX XXXXXX nei confronti della società Intred SpA (EIR) nei termini e per le motivazioni di cui in premessa. 2. La società Intred SpA (EIR) è tenuta: i. a rimborsare all'istante quanto trattenuto a titolo di contributo alla cessazione; tale importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza; ii. a corrispondere in favore dell'istante la somma di € 465,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza; iii. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 100,00 per le spese di procedura. 3. La società Intred SpA (EIR) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** 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.

Milano, 25 marzo 2020

IL PRESIDENTE