



Verbale n. 13

Adunanza del 13 aprile 2015

L'anno duemilaquindici, il giorno 13 del mese di aprile alle ore 11 in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Margherita Occhetti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 16 – 2015**

Oggetto: Definizione della controversia **GU14 – 201/2014 – XXX / ITALIACOM.NET XXX**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO 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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 15/07/2014, con cui la signora XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società ITALIACOM.NET XXX (di seguito, ITALIACOM.NET) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 22/07/2014 con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO che l'operatore non riteneva di produrre memorie a supporto della propria posizione su quanto denunciato da parte istante;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza fissa XXX, rappresenta quanto segue:

- a) che le era stata proposto un contratto che comprendeva la linea voce e internet al costo di € 19,90 mensili;
- b) che l'offerta prevedeva le chiamate all'interno del territorio italiano e che con l'aggiunta di € 5,00 erano comprese anche le chiamate in USA, Canada e America Latina al costo di circa 15 centesimi di euro per scatto alla risposta;
- c) che il contratto con l'operatore Italiacom.net veniva concluso telefonicamente in data 28.06.2013;
- d) che i servizi non sono mai stati attivati, neppure cambiando due modem.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. la restituzione della somma di € 74,40 prelevata in data 28.06.2013;
2. il rimborso della somma di € 60,75 prelevata in data 01.08.2013;

### 3. la liquidazione di un indennizzo.

Nulla è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

## 2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

### A) Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento

### B) Nel merito

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

Nel merito della domanda si rileva che agli atti non risulta alcun tracciamento atto a provare la sussistenza del contratto in essere tra le parti, non essendovi traccia né del contratto stesso né dei prelievi da parte del gestore di cui la ricorrente chiede il rimborso, né infine delle fatture emesse dal gestore.

Pertanto, stante l'impossibilità di accertare l'*an*, il *quomodo* e il *quantum* del verificarsi dei disservizi denunciati dalla signora Ruelas per carenza di documentazione probatoria, non emergono gli estremi per accogliere le richieste in premessa.

### C) Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, si ritiene di compensare integralmente le spese fra di esse.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

**Rigetto** della domanda presentata da XXX con GU14 n. 1.11.12.5/201/2014 del 15.07.2014 nei confronti di ITALIACOM.NET XXX., in persona del suo legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'at. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE  
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE  
Tiziana Maglione