

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. 17 – 2015

Oggetto: **Definizione della controversia GU14 – 276/2014 – 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 Assemblies 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 17/09/2014, 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 18/09/2014 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 in data 07.01.2014 la signora XXX aderiva all'offerta ULTRATUTTO dell'operatore Italiacom.net comprensiva della rete fissa e di ADSL;
- b) che l'offerta prevedeva anche la fornitura di un tablet al costo di € 25,00;
- c) che il tablet non perveniva presso l'abitazione di parte istante;
- d) che con certezza dal 03.04.2014 non risultava più attivo né il servizio telefonico né quello dell'ADSL;
- e) che fra il 03.04.2014 e 14.04.2014 l'istante riceveva n. 4 sms da parte di Italiacom.net attraverso i quali veniva comunicato che il guasto era in corso di manutenzione e che sarebbe stato risolto quanto prima;
- f) che a fine aprile 2014 il marito della signora riusciva a prendere contatto con un operatore di Italiacom.net e, in quell'occasione, veniva edotto del fatto che il servizio con tutta probabilità non sarebbe stato ripristinato e che si sarebbe dovuto procedere con una migrazione;

- g) che pertanto in data 30.04.2014 l'istante chiedeva la migrazione con portabilità del numero ad altro operatore telefonico;
- h) che in data 14.05.2014 la signora riceveva una telefonata sul telefono cellulare da parte di Italiacom.net in cui le veniva comunicato che si sarebbe consentito alla migrazione solo a seguito della restituzione del modem;
- i) che in data 15.05.2014 l'istante procedeva a spedire il modem secondo le istruzioni ricevute dall'operatore, comunicando in pari data attraverso una mail l'avvenuta spedizione;
- j) che in data 22.05.2014 sulla carta di credito indicata come modalità di pagamento al momento della sottoscrizione del contratto era addebitato un importo di € 391,77;
- k) che qualsiasi successivo tentativo di contatto con l'operatore risultava vano;
- l) che solo in data 13.06.2014 si concludeva il processo di migrazione presso altro operatore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. la restituzione della somma di € 391,77 quale importo prelevato da Italiacom.net in data 22.05.2014;
2. il rimborso della somma di € 19,91 quale canone del mese di aprile in cui il servizio era già interrotto;
3. il rimborso della somma di € 25,00 quale importo pagato per la fornitura di un tablet mai pervenuto;
4. il rimborso della somma di € 149,00 pagata al momento della sottoscrizione del contratto per l'attivazione del servizio;
5. la liquidazione di un indennizzo per la cessazione del servizio nella misura di € 7,5 al giorno per 74 giorni di disservizio o, in subordine, la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento nella misura di € 5 al giorno per 74;
6. il rimborso delle spese di procedura.

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

Nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili nei limiti e per i motivi che seguono:

b.1 Sulla richiesta di restituzione della somma di € 391,77 prelevata in data 22.05.2014

Al riguardo si deve rilevare che la società Italiacom.net non ha addotto alcuna giustificazione in ordine al prelievo in data 22.05.2014 della somma di € 391,77 che appare del tutto ingiustificato e privo di fondamento, poiché il gestore non ha ritenuto di addurre elementi giustificativi neppure in sede di definizione del presente procedimento.

Pertanto la predetta richiesta di rimborso merita accoglimento in quanto, in assenza di prova contraria, non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Italiacom.net.

b.2 Sulla richiesta di rimborso della somma di € 19,91 quale canone del mese di aprile

Con riferimento alla richiesta di rimborso della somma di € 19,91 quale canone del mese di aprile, la medesima va accolta in quanto, in data 1 aprile 2014, è stato addebitato il canone relativo alla predetta mensilità nonostante sia stato accertato che l'erogazione dei servizi sia stata sospesa già a far data già dal giorno 3 aprile 2014.

Dalla copia del contratto sottoscritto dalla signora XXX in data 07.01.2014 e prodotto agli atti si evince che il piano tariffario prevedeva tale importo come canone mensile.

b.3 Sulla richiesta di rimborso della somma di € 25,00 quale importo pagato per la fornitura di un tablet mai pervenuto

In tale ambito va preliminarmente osservato come nella copia del contratto prodotto agli atti non si fa cenno al tablet che avrebbe dovuto essere fornito alla ricorrente da parte di Italiacom.net per un importo di € 25,00 secondo quanto da lei asserito, né è rinvenibile la predetta somma sui promemoria analitici della carta di credito anch'essi prodotti agli atti. In assenza di tale elemento probatorio, non è consentito all'organo scrivente procedere ad un accertamento con riferimento alla domanda avanzata dall'istante.

Pertanto la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento.

b.4 Sulla richiesta di rimborso della somma di € 149,00 pagata al momento della sottoscrizione del contratto per l'attivazione del servizio

Anche la richiesta di rimborso della somma versata al momento della sottoscrizione del contratto a titolo di costo di attivazione non può essere accolta.

Il suddetto costo di attivazione infatti è stato imputato ad una fatturazione che non è oggetto di contestazione, risalente al momento della sottoscrizione del contratto e momento in cui i servizi richiesti erano attivi e funzionanti.

b.5 Sulla liquidazione di un indennizzo

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi, la stessa deve essere accolta.

La società Italiacom.net, che ha ritenuto di non produrre alcuna memoria difensiva nel presente procedimento, non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare l'impossibilità tecnica all'erogazione del servizio, quale causa di esonero da responsabilità contrattuale per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 del codice civile.

Alla luce delle predette motivazioni, in carenza di prova dell'esatto adempimento da parte dell'operatore, deve ritenersi la responsabilità contrattuale del medesimo e fondato il riconoscimento di un indennizzo in capo all'istante.

La quantificazione dell'indennizzo va effettuata esclusivamente sulla base del Regolamento Indennizzi in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo e da quanto in atti non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi dell'operatore Italiacom.net vigente al tempo del disservizio.

Occorre precisare in via preliminare che, dalle risultanze istruttorie, è stato individuato come *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo il 3 aprile 2014, data in cui, come ampiamente affermato dalla ricorrente, i servizi sono stati sospesi e come *dies ad quem* il 13 giugno 2014, data in cui si è concluso il processo di migrazione verso altro operatore telefonico.

Dal 3 aprile 2014 al 13 giugno 2014 si contano 72 giorni.

L'indennizzo da prendere a riferimento per ogni giorno di interruzione del servizio è quello previsto dall'art. 4, comma 1 della delibera 73/11/CONS secondo cui *"in caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione"*.

Pertanto l'indennizzo da riconoscersi all'istante è pari a € 540,00 (€ 7,50 x gg 72).

C) Sugli interessi legali

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

D) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

- il **parziale accoglimento** dell'istanza presentata dalla signora XXX, residente in XXX, nei confronti dell'operatore ITALIACOM.NET XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

Corrispondere alla signora XXX la somma di € 391,77 quale rimborso della somma prelevata indebitamente dall'operatore in data 22.05.2014;

Corrispondere all'istante la somma di € 19,90 quale rimborso del canone relativo alla mensilità di aprile 2014, in quanto i servizi risultano cessati alla data del 3 aprile 2014;

Corrispondere all'istante la somma complessiva di € 540,00 quale indennizzo per la sospensione dei servizi, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

Corrispondere all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 50,00.

Respingere la richiesta dell'istante di rimborso della somma di € 25,00 quale importo pagato per la fornitura di un tablet;

Respingere la richiesta dell'istante di rimborso della somma di € 149,00 pagata al momento della sottoscrizione del contratto per l'attivazione del servizio.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 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