

Verbale n. 11

Adunanza del 3 luglio 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno tre del mese di luglio, alle ore 9.30 in Torino presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 55-2017**

#### **Oggetto: Definizione della Controversia GU14 279/2016 – XXX MOTTA SANTOMAURO / SMART SOFT SRL**

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 data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

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 la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza GU14 n 1.11.12.5/279/2016 del 1/08/2016. con cui la sig.ra XXX Motta Santomauro ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società SMART SOFT SRL (di seguito SMART) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 1/08/2016 (prot. 26562/A04040) con cui il Corecom, ha comunicato 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;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

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

UDITA la relazione dell' avv. Vittorio Del Monte

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

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

- Di aver stipulato contratto con SMART SOFT nell'ottobre del 2015 per una linea wi-fi, che non ha mai funzionato;
- Di aver inviato disdetta tramite Racc. A/R, ma nonostante ciò di aver ricevuto addebito sulla carta di credito prepagata per la prima fattura;
- Che, nonostante i reclami inviati, veniva contattata da società di recupero crediti che intimava pagamento di altra fattura nonché restituzione della SIM, operazioni che venivano eseguite come richiesto;
- Di non aver mai ricevuto alcuna fattura.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- 1) restituzione di quanto corrisposto (2 fatture, 2 mensilità anticipate e il costo del router)
- 2) Indennizzo per disagi subiti.

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

### A) Sul rito

Va preliminarmente osservato che richiesta di cui al punto 2), ovvero “*Indennizzo per disagi subiti*”, non può costituire oggetto del presente giudicato in quanto sono da rigettarsi le richieste generiche che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall’art. 19, comma 4) della delibera Agcom n. 173/07/CONS, ovvero “*la condanna dell’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità*” (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11).

Pertanto, poiché parte istante non ha precisato la fattispecie prevista dal suddetto Regolamento che potrebbe costituire oggetto di indennizzo, né la stessa è desumibile dal contenuto letterale dell’istanza, tale domanda deve dichiararsi inammissibile in questa sede.

### B) Nel merito

Nel merito la domanda dell’istante di cui al punto 1) “*Restituzione di quanto corrisposto (2 fatture, 2 mensilità anticipate e il costo del router)*” non può essere accolta i seguenti motivi:

L’istante ha lamentato che a seguito del mancato funzionamento della linea wi-fi oggetto del contratto, inviava a SMART Racc. A/R di disdetta del suddetto servizio.

Ciò nonostante la società convenuta addebitava sulla carta di credito pre-pagata l’importo della prima fattura.

Successivamente, nonostante i reclami inviati via e-mail, la Società chiedeva, ed otteneva, il pagamento di un’altra fattura nonché la restituzione della SIM.

La sig.ra Motta Santomauro ha chiesto pertanto la restituzione di quanto corrisposto (2 fatture, 2 mensilità anticipate e il costo del router).

Tale domanda tuttavia non può essere accolta stante la genericità della stessa, non supportata peraltro da materiale probatorio.

Infatti, se è pur vero che parte istante ha dichiarato di non aver ricevuto alcuna fattura relativa al contratto in oggetto, sarebbe stato comunque onere dell’odierno ricorrente quantomeno quantificare l’importo ritenuto illegittimamente corrisposto, oggetto della richiesta di restituzione.

Inoltre parte istante avrebbe potuto allegare, a sostegno della sua domanda, materiale probatorio relativo agli avvenuti pagamenti, quali i report della carta di credito ovvero altra documentazione bancaria/postale ecc.

Si rileva conseguentemente che la domanda non risulta determinata in quanto non emergono dall'esposizione dei fatti indicazioni di sorta atte a chiarire il *quantum* delle somme di cui si chiede il rimborso.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminazione dell'oggetto della richiesta, secondo quanto risulta dalla documentazione agli atti, l'istanza dell'utente non può trovare accoglimento in questa sede.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

**il rigetto** dell'istanza presentata in data 1/08/2016 dalla sig.ra XXX Motta Santomauro, residente in XXX.

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.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte