

---

**ATTI 1.21.1 – 2014/2871/GU14**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 58**

**del 21 ottobre 2015**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente	
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente	<i>Assente giustificato</i>
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente	
<b>BORELLA</b>	Diego		
<b>ROLANDO</b>	Stefano		

Oggetto: Definizione della controversia Mallet XXX/Italiacom.net S.r.l.

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 13 maggio 2014, con cui la sig.a Mallett XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Italiacom.net S.r.l., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 14 maggio 2014 e del 16 giugno 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 24 luglio 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 24 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 2014, la sig.ra XXX Mallet ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Italiacom.net S.r.l. (d'ora in avanti Italiacom), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi di telefonia fissa e internet/adsl.

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

La Sig.ra Mallet H el ene, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia e nel corso dell'udienza di discussione ha dichiarato quanto segue:

- Di avere sottoscritto, in data 10 settembre 2013, la proposta di adesione all'offerta commerciale, denominata "Ultra Tutto", di Italiacom, pagando la somma di € 149,00 a titolo di attivazione del servizio;
- Che, in data 10 ottobre 2013, i servizi di telefonia fissa e internet/adsl relativi all'utenza XXX si sono interrotti;
- Che, nonostante numerose segnalazioni scritte effettuate al servizio clienti dell'operatore, i lamentati disservizi non sono stati risolti;
- Di avere inoltrato, in data 18 ottobre 2013, la comunicazione di recesso contrattuale all'operatore, a mezzo di raccomandata a/r, in realt  non ritirata dall'operatore, che si   perfezionata per compiuta giacenza;
- Di avere pagato le fatture Italiacom n. 2517 di € 79,00 iva inclusa, emessa in data 11 novembre 2013 per un intervento tecnico in realt  mai avvenuto, e n. 2572 di € 100,00 iva inclusa, emessa in data 18 novembre 2013 a titolo di costo per la disattivazione dei servizi.

In base a quanto premesso, l'istante ha richiesto il rimborso delle fatture n. 2517 e n. 2572 nonch  della mensilit  relativa al periodo 18 ottobre 2013/18 novembre 2013.

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

L'operatore Italiacom, pur regolarmente informato dell'avvio del procedimento, non ha depositato alcuna memoria ai sensi dell'art. 16 *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, di cui alla Del. A.G.Com. 173/07/Cons, n  ha presenziato all'udienza di discussione, come del resto gi  avvenuto per l'udienza convocata in relazione all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

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

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilit  e procedibilit  previsti dall'art. 14 *Regolamento*. Nel merito, la controversia in esame attiene alla completa interruzione dei servizi di telefonia fissa ed internet/adsl.

Dagli atti del procedimento risulta pacifico che l'utente abbia sottoscritto la proposta di adesione ai servizi di telefonia fissa e internet /adsl forniti da Italiacom, in ordine alla linea XXX.

Per contro, non risulta provata la circostanza in base alla quale Italiacom si sia prontamente adoperata al fine di provvedere alla soluzione delle problematiche tecniche che hanno causato l'interruzione, nonostante le numerose richieste di intervento formulate dall'utente, n  l'operatore ha fornito alcuna prova circa l'impossibilit  tecnica di risoluzione

del disservizio nel termine contrattualmente previsto, né tantomeno ha dimostrato di aver tempestivamente e correttamente notiziato l'utente delle eventuali difficoltà riscontrate.

Dalle risultanze documentali si deduce, dunque, la responsabilità in capo ad Italiacom in ordine all'interruzione dei servizi voce e internet sull'utenza XXX che hanno comportato l'impossibilità di fruizione dei medesimi da parte dell'utente a partire dal 10 ottobre 2013, attesa la mancata produzione da parte di tale operatore – benché onerato in tal senso (cfr. per tutte Cass. SS. UU. sent. 30 ottobre 2001 n. 13533) - dell'idonea documentazione giustificativa delle eventuali problematiche tecniche che lo stesso possa avere incontrato o dell'avvenuta corretta informazione all'utente.

Pertanto, alla luce dell'istruttoria condotta, si ritiene ragionevole riconoscere alla sig.ra Mallet il diritto al rimborso, da parte di Italiacom, della somma complessiva di € 179,00 comprensiva delle fatture n. 2517, emessa l'11 novembre 2013 a titolo di intervento tecnico, peraltro non meglio precisato né documentato e contestato sin da subito dall'utente, e n. 2572 emessa il 18 novembre 2013 a titolo di disattivazione dei servizi, in realtà non funzionanti e mai ripristinati dall'operatore nonostante i numerosi reclami e le richieste dell'istante.

Si ritiene inoltre ragionevole riconoscere in favore dell'utente il diritto ad un indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 5, comma 1, All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, per un importo complessivo di € 380,00 risultante dall'applicazione del criterio indennitario di € 5,00 *pro die* moltiplicato per i due servizi (voce e adsl) e per i 38 giorni di disservizio decorrenti dal 10 ottobre 2013 (primo giorno di interruzione dei servizi) al 17 novembre 2013, essendo i servizi disattivati dal 18 novembre 2013, come si evince dalla fattura n. 2572 emessa da Italiacom.

#### **4. Spese di procedura**

Per quanto riguarda il rimborso delle spese del procedimento, preso atto dell'esito dell'istruttoria nonché del comportamento delle parti e, in particolare, della mancata partecipazione di Italiacom sia alle udienze di conciliazione che alle udienze di discussione, si ritiene ragionevole riconoscere in favore dell'utente la somma forfettaria di € 100,00.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

### **D E L I B E R A**

a definizione delle controversie Mallet/Italiacom.net S.r.l., Italiacom.net S.r.l. provveda:

- a rimborsare in favore della sig.ra Mallet la somma complessiva di € 179,00 portata dalle fatture nn. 2517 e 2572;
- a corrispondere la somma di € 380,00 in favore della sig.ra Mallet a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi di telefonia e internet/adsl;
- a corrispondere la somma di € 100,00 in favore della sig.ra Mallet a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.  
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 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 degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre