



Determinazione 28/2015

Definizione della controversia CominuXXX /Italiacom.net. s.r.l.

### IL DIRIGENTE

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*;

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;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l’art. 84;

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

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d’ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. 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*;

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

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 20 febbraio 2014, con cui il sig. Cominu 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 20 febbraio 2014 e del 24 marzo 2014, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del 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 10 aprile 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 18 settembre 10 aprile 2014;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

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

Con l'istanza presentata in data 20 febbraio 2014, il sig. XXX Cominu 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.

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

Il sig. Cominu, nell'istanza di definizione amministrativa della controversia e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- Di aver, in data 1 maggio 2013, chiesto l'attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet/adsl di Italiacom, con migrazione da Telecom Italia S.p.A. (d'ora in avanti Telecom), mediante registrazione del consenso telefonico;
- Che, in data 7 maggio 2013, Italiacom prelevava la somma di € 114,40 dalla carta di credito intestata al sig. Cominu all'atto dell'attivazione del contratto;
- Di avere sottoscritto, in data 17 giugno 2013, la proposta contrattuale sottopostagli da Italiacom;
- Che, nonostante l'adesione telefonica alla proposta contrattuale nonché la successiva sottoscrizione del modulo d'ordine, Italiacom ritardava nell'invio del modem necessario per effettuare telefonate ed utilizzare l'adsl;
- Di avere ricevuto, in data 18 giugno 2013, il modem che tuttavia non consentiva la corretta fruizione dei servizi, atteso che non riusciva telefonare ad alcune numerazioni tra le quali il 113;
- Che, sebbene avesse sempre puntualmente segnalato telefonicamente tali disservizi, l'operatore non provvedeva a risolvere i problemi ed emetteva fatture, contemporaneamente a Telecom;
- Che, in data 1 luglio 2013, Italiacom prelevava la somma di € 60,61 dalla propria carta di credito a titolo seconda tranche di attivazione linea;
- Di avere, in data 10 luglio 2013, inviato reclamo scritto a Italiacom, che rimaneva senza riscontro;
- Di avere, dalla fine del mese di luglio 2013, rinunciato a fruire dei servizi di Italiacom, preferendo rimanere collegato a Telecom;
- Di avere, in data 8 ottobre 2013, formalizzato il recesso dal contratto con Italiacom.

In base a quanto premesso, l'istante ha richiesto lo storno di € 167,60 addebitate da Italiacom per la disattivazione del servizio e per i canoni dei mesi agosto, settembre e ottobre 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 Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, né ha presenziato all'udienza di discussione, come del resto già 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 ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*. Nel merito, la controversie in esame attiene alla mancata attivazione del servizio voce e internet/adsl, per effetto della mancata migrazione da Telecom ad Italiacom.

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, chiedendo, di fatto, la migrazione della linea 02/90385XXX da Vodafone.

Per contro, non risulta provata la circostanza in base alla quale Italiacom abbia prontamente inoltrato idonea richiesta a Telecom, in seguito alla volontà formalizzata dall'utente, al fine di dar corso alla procedura di migrazione.

Dall'istruttoria del procedimento risulta inoltre acclarata la non corretta attivazione da parte di Italiacom dei servizi di telefonia fissa e sia internet/adsl, nonostante l'utente abbia subito il prelievo della somma di € 175,01 da parte di tale operatore e nonostante l'avvenuta consegna del modem, peraltro mal funzionante, necessario alla fruizione dei servizi contrattualmente richiesti.

Dalle risultanze documentali si deduce, dunque, la responsabilità di Italiacom in ordine alla non corretta attivazione dei servizi, 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.

Pertanto, considerata la registrazione del consenso telefonico con Italiacom del giorno 1° maggio 2013 nonché la sottoscrizione della proposta contrattuale di Italiacom recante la data del 17 giugno 2013, non può che ritenersi ragionevole, attesa la non corretta attivazione dei servizi da parte di Italiacom, che il sig. Cominu abbia diritto alla regolarizzazione della sua posizione contabile e amministrativa mediante lo storno, da parte di Italiacom, delle somme ad oggi risultanti insolute.

## **4. Spese di procedura**

Per quanto riguarda il rimborso delle spese dei procedimenti, 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 all'utente la somma forfettaria di € 100,00.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

#### D E T E R M I N A

a definizione delle controversie Cominu/Italiacom.net S.r.l. che Italiacom.net S.r.l. provveda:

- a regolarizzare la posizione amministrativa e contabile del sig. Cominu mediante lo storno integrale delle somme risultanti insolute;
- a corrispondere la somma di € 100,00 in favore del sig. Cominu a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 14 ottobre 2015

Il dirigente

dott. Massimiliano Della Torre

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 n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 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, L. 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, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, 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

dott. Massimiliano Della Torre