

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 1/2014

DEFC.2014.1

Tit. 2013.1.10.21.627

del 21/03/2014

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X FIORENTINO E
DAHLIA TV X IN LIQUIDAZIONE (già Dahlia TV X)**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d.lgs. 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 28 novembre 2011 (titolo n. 1.10.21/627), con la quale il sig. X Fiorentino, residente nel Comune di X, via X, rappresentato dalla Federconsumatori, nella persona del sig. X, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Dahlia TV X in liquidazione, già Dahlia TV X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel Comune di X, via X, relativamente al contratto n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 23462/2012);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. X Fiorentino deduce quanto segue: di avere acquistato, nell'agosto 2010, il pacchetto “Dahlia Gold” per un costo di euro 129,00; di non avere potuto usufruire del servizio a partire dal febbraio 2011; di avere inviato un reclamo all'operatore e di non avere mai ricevuto risposta. Per tali ragioni l'istante domanda la restituzione del canone di abbonamento; un indennizzo per mancato servizio; un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Dahlia non ha presentato alcuna memoria e non ha eletto il proprio domicilio fax o di posta elettronica, come previsto dall'art. 15, c. 2, del. AGCOM 173/07/CONS, nonostante una richiesta in tal senso inviata da questo Ufficio a mezzo posta raccomandata A/R. La comunicazione di avvio del procedimento è stata comunque inviata a mezzo posta certificata.

MOTIVI DELLA DECISIONE

La controversia in oggetto concerne: a) l'impossibilità di usufruire del servizio a partire dal febbraio 2011 ed il conseguente rimborso del canone di abbonamento pari ad euro 129,00; b) la mancata risposta al reclamo; c) le spese di procedura.

a) La domanda è fondata e merita accoglimento nei limiti che seguono. L'istante ha dedotto di avere acquistato il pacchetto annuale “Dahlia Gold” nell'agosto 2010 e di non averne potuto più



usufruire a partire dal febbraio 2011. Tale pacchetto era stato acquistato al costo di euro 129,00. In base a quanto disposto sull'onere della prova di cui al punto III.3.2. della del. 529/09/CONS, ora sostituita dalla del. 276/13/CONS, "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.". Nel caso di specie Dahlia non assolto l'onere probatorio e, pertanto, l'inadempimento denunciato dall'istante è da intendere confermato. Alla luce di ciò si ritiene di riconoscere il rimborso parziale del canone di abbonamento per i mesi che vanno da febbraio 2011, visto che l'istante non ha più potuto usufruire del servizio da tale mese, sino al mese di agosto 2011, per un totale di 7 mesi. Considerato che il canone annuale ammontava ad euro 129,00 e che, pertanto, mensilmente l'istante avrebbe pagato euro 10,75 (derivanti da 129,00 euro / 12 mesi), si ritiene di riconoscere il rimborso parziale per i 7 mesi di mancato utilizzo del servizio per un ammontare pari ad euro 75,25 (10,75 euro X 7 mesi).

b) La domanda è fondata e merita accoglimento. In base a quanto emerso dall'istruttoria, l'istante ha inviato in data 28 febbraio 2011 un reclamo all'operatore, recepito da quest'ultimo in data 4 marzo 2011. Non risultando agli atti alcuna risposta fornita dall'operatore, si ritiene di riconoscere un indennizzo in favore dell'istante nella misura di 300,00 euro, somma determinata in via equitativa ai sensi dell'art. 11 del. AGCOM 73/11/CONS, anche considerando che la mancata partecipazione dell'operatore all'udienza di conciliazione ha sinora escluso la ricezione da parte dell'utente di ogni informazione.

c) In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 50,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, in ragione del mancato svolgimento dell'udienza di discussione e della partecipazione al procedimento da parte dell'istante con assistenza.

DETERMINA QUANTO SEGUE

In parziale accoglimento dell'istanza presentata il sig. X Fiorentino, residente nel Comune di X, via X, rappresentato dalla Federconsumatori, nella persona del sig. X, Dahlia TV X in liquidazione, già Dahlia TV X, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede legale nel Comune di X, via X, è tenuta a:





- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 75,25 (settantacinque/25), a titolo di rimborso per i motivi di cui al punto a);
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per i motivi di cui al punto b);
- 3) Corrispondere all'istante la somma di euro 50,00 euro (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura per i motivi di cui al punto c).

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente determina è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Dahlia TV X in liquidazione, già Dahlia TV X è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente determina. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della determina stessa.

Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

La Responsabile del Servizio CORECOM
Dott.ssa Primarosa Fini

