



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E  
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 4/2016**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA LOPARDO XXXXXXXXXX E ITALIACOM.NET SRL

L'anno duemilasedici, il giorno 1 del mese di FEBBRAIO presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

| Pres. | Ass. |
|-------|------|
| X     |      |
| X     |      |
| X     |      |
| X     |      |
| X     |      |

**DELIBERA N. 4/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GU14 N. 2477/C DEL 6/03/2014 –LOPARDO  
XXXXXXXXXX / ITALIACOM.NET S.R.L.**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 1 Febbraio 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”

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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente Lopardo xxxxxxxxx presentata in data 06/03/2014, prot. n.2477/C contro Italiacom.net Srl;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

**1. Posizione dell’istante**

La sig.ra Lopardo contesta la mancata attivazione del servizio da parte dell’operatore Italiacom.net S.r.l. (di seguito, “Italiacom.net”) e chiede il rimborso della somma versata all’atto della conclusione del contratto.

In particolare, l'istante ha rappresentato quanto segue:

nel mese di agosto 2013 la sig.ra Lopardo, titolare dell'utenza telefonica n. xxxxxxxxxx, stipulava un contratto con l'operatore Italiacom.net per l'attivazione dell'offerta "Ultra Tutto", effettuando il pagamento dell'importo di euro 193,90 tramite la propria carta di credito.

Nonostante i ripetuti solleciti a mezzo Call Center e l'invio di una lettera raccomandata, con avviso di ricevimento peraltro non pervenuto, il servizio in questione non veniva mai attivato, tanto che l'istante, con e-mail del 7 gennaio 2014, chiedeva *"la restituzione degli importi anticipati per mancata attivazione del servizio"*.

In data 5 marzo 2014 la sig.ra Lopardo esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Italiacom.net, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

- 1) *"il rimborso delle somme anticipate"*;
- 2) *"il rimborso delle spese per l'espletamento della procedura"*;
- 3) *"la corresponsione di un indennizzo secondo quanto previsto dal regolamento in materia di indennizzi applicabili nelle controversie tra utenti e operatori"*.

In data 12 luglio 2014, nel rispetto dei termini procedurali assegnati con la comunicazione di avvio del procedimento del 19 giugno 2014, la parte istante ha trasmesso una propria memoria difensiva con allegata documentazione con cui, dopo aver precisato le proprie doglianze, ha chiesto di *"condannare la società ITALIACOM S.r.l.:*

- 1. Alla restituzione di € 193,90, pagati a seguito della richiesta di attivazione dell'utenza telefonica che, come sopra detto, NON E' MAI AVVENUTA;*
- 2. Al giusto risarcimento dei danni da me patiti, conseguenti all'illecito tentativo di prelievo messo in atto dalla società telefonica che mi ha costretto ad attivare le opportune azioni di tutela dei miei interessi (...);*
- 3. Al risarcimento dei danni in materia di privacy considerato l'illegittimo ed illegale impiego dei dati personali forniti, compresi quelli di mio marito ... in qualità di titolare della carta di credito da cui è stato effettuato il prelievo (...)"*.

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

Nell'ambito del presente procedimento, l'operatore Italiacom.net non ha depositato alcuna memoria difensiva né ha prodotto documenti nei termini concessi dall'Ufficio.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità delle domande *sub* 2) e 3) della memoria di parte istante del 30 giugno 2014, trattandosi di domande nuove rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione, il

quale impone che le domande rimesse alla decisione dell'Autorità siano state previamente sottoposte al tentativo di conciliazione stesso.

Tali domande, del resto, sono inammissibili anche perché, avendo contenuto prettamente risarcitorio, esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione della controversia.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia di carattere risarcitorio.

La domanda rassegnata *sub* 1), pur essendo ammissibile, risulta tuttavia infondata.

Al riguardo, dagli atti del procedimento emerge che la parte istante, pur assumendo di avere richiesto l'attivazione del servizio alla società Italiacom.net S.r.l., ha concluso in realtà un contratto con la diversa società Italiacom S.p.A., che non è parte del presente procedimento.

In particolare, dalla corrispondenza e-mail allegata alla memoria difensiva di parte istante si evince chiaramente che l'istante ha stipulato un contratto con la società Italiacom S.p.A. per l'attivazione dell'offerta “Ultra Tutto”, ricevendo da tale società, in data 23 agosto 2013, la relativa conferma d'ordine con indicazione dell'importo da pagare, pari ad euro 193,90 (*“Order confirmed by Italiacom S.p.A, total 193,90 €”*). Si evince, altresì, che la stessa parte istante, con email del 7 gennaio 2014, ha richiesto ad Italiacom S.p.A. *“la restituzione degli importi anticipati per mancata attivazione del servizio”*.

In tale contesto, è di tutta evidenza che la società Italiacom.net S.r.l., nei cui confronti è stata presentata l'istanza di definizione della presente controversia, è carente di legittimazione passiva, posto che il rapporto contrattuale in contestazione è all'epoca intercorso con la società Italiacom S.p.A. (oggi Italiacom S.r.l., peraltro dichiarata fallita con sentenza del 6 giugno 2014 del Tribunale di Palermo), nei confronti della quale la parte istante, con le opportune procedure di legge, potrà eventualmente far valere le proprie ragioni.

Ne consegue il rigetto dell'istanza, con compensazione delle spese di procedura.

**Per tutto quanto premesso**

**Delibera**

1. Di rigettare l'istanza della sig.ra xxxxxxxx Lopardo nei confronti della società Italiacom.net S.r.l. per le motivazioni espresse in premessa, con compensazione delle spese di procedura.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia