



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

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

**Deliberazione n. 5/2016**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA CONTINO XXXXXXXX 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. 5/2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GU14 N. 3157/C DEL 21/03/2014 – CONTINO 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 Contino xxxxxxxx presentata in data 21/03/2014, prot. n.3157/C contro Italiacom.net SrL;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

#### 1. Posizione dell’istante

Il sig. Contino, intestatario dell’utenza telefonica n. xxxxxxxx, contesta l’addebito della somma di euro 104,40 da parte dell’operatore Italiacom.net S.r.l. (di seguito, “Italiacom.net”), avvenuto senza alcuna informazione al riguardo e in mancanza di un valido contratto tra le parti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha rappresentato quanto segue:

in data 20 agosto 2013 il sig. Contino, titolare dell'utenza fissa di tipo privato n. xxxxxxxx, veniva contattato dal servizio clienti dell'operatore Italiacom.net per l'attivazione di un contratto di telefonia avente ad oggetto i servizi voce e Adsl. In buona fede, come richiesto dall'operatore, l'istante forniva il numero della propria carta di credito.

Dopo pochi giorni l'istante apprendeva, per puro caso, che l'operatore Italiacom.net gli aveva addebitato l'importo di euro 104,40 senza avergli fornito alcuna informazione circa tale addebito e senza avergli neppure inviato copia del contratto per l'eventuale accettazione della proposta.

L'istante provvedeva quindi a bloccare i pagamenti sulla propria carta di credito e, in data 19 settembre 2013, sporgeva reclamo per contestare l'addebito in questione.

In data 5 marzo 2014 il sig. Contino 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 *“la restituzione della somma di euro 104,40”*.

## **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, la richiesta di rimborso formulata dalla parte istante può essere accolta, come di seguito precisato.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito delle c.d. attivazioni di servizi o prestazioni non richieste, disciplinate – all'epoca dei fatti – dalle delibere Agcom n. 41/09/CIR, n. 664/06/CONS, n. 179/03/CSP, nonché da varie disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche e dal Codice del Consumo, i cui principi sono stati oggi confermati e precisati dalle recenti delibere Agcom n. 519 e 520/15/CONS, intervenute in materia di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche conclusi per telefono.

In particolare, il regolamento recante *“disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”*, approvato con la delibera Agcom n. 664/06/CONS, disponeva che *“la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione”* (art. 2, c. 5). Disponeva, altresì, che *“prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 del codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica ... ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta”* (art. 2, c. 6). Lo spirito della disposizione normativa, oggi confermato dalle recenti delibere sopra richiamate, era finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali

ha precedentemente aderito per via telefonica, consentendogli, all'esito della ricezione dell'apposito documento scritto, di esercitare il proprio diritto al ripensamento.

In linea con tali principi, la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, approvata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che *“fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni”* (art. 7, c. 5).

In tale contesto normativo, a fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, è onere dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto e, in mancanza, deve disporsi lo storno di tutti gli addebiti illegittimamente effettuati, salvo l'eventuale ripristino delle precedenti condizioni contrattuali di cui fruiva l'utente.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che il sig. Contino, in occasione della telefonata effettuata dal servizio clienti dell'operatore Italiacom.net in data 20 agosto 2013, non è stato informato in alcun modo circa l'addebito della somma di euro 104,40 disposto in pari data sulla sua carta di credito.

Tale addebito non trova alcuna giustificazione causale neppure nell'ambito della eventuale documentazione contrattuale predisposta dall'operatore convenuto atteso che, come dichiarato dall'istante, quest'ultimo non ha mai ricevuto la copia del contratto che l'operatore avrebbe dovuto necessariamente inviargli per la valida conclusione del contratto telefonico.

Al riguardo, si precisa che l'operatore Italiacom.net, nell'ambito del presente procedimento, non ha fornito alcuna prova di avere ricevuto una valida richiesta dell'istante di procedere all'attivazione del contratto *de quo* né che il sig. Contino abbia altrimenti accettato l'addebito della somma in contestazione.

In difetto di tale prova, deve affermarsi l'illegittimità dell'addebito della somma di euro 104,40 arbitrariamente disposto dall'operatore Italiacom.net ed il conseguente diritto dell'istante al rimborso di tale somma, poiché versata *sine titulo*.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, nonché delle Linee Guida approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS.

### **Per tutto quanto premesso**

### **Delibera**

1. Di accogliere l'istanza del sig. Contino xxxxxxxx nei confronti della società Italiacom.net S.r.l..
2. La società Italiacom.net S.r.l. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - a) euro 104,40 (centoquattro/40) a titolo di rimborso della somma indebitamente prelevata all'istante.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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