



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 2/2016**

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA CELANO 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. 2/2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CELANO XXXXXXXXX/ ITALIACOM.NET SRL  
(PROT. N. 2664/C DELL'11/03/2014)**

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

NELLA riunione del 01/02/2016;

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 Celano xxxxxxxx presentata in data 11/03/2014, prot. n.2664/C contro Italiacom.net Srl;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

## **1. Posizione dell'istante**

La sig.ra Celano contesta la mancata attivazione dei servizi voce e Adsl da parte dell'operatore Italiacom.net S.r.l. (di seguito, "Italiacom.net") e chiede, oltre alla liquidazione del corrispondente indennizzo, il rimborso della somma versata all'atto della conclusione del contratto.

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

a metà del mese di agosto 2013 la sig.ra Celano veniva contattata dal servizio clienti dell'operatore Italiacom.net che le proponeva l'attivazione di un contratto per servizi voce e Adsl su una nuova utenza di rete fissa, garantendole "*tempestività nell'attivazione dei servizi ... e nell'invio del modem funzionale al servizio dati*".

La sig.ra Celano accettava la proposta di abbonamento *de qua* e in data 28 agosto 2013, così come richiesto dall'operatore Italiacom.net, provvedeva ad effettuare una ricarica sulla propria carta "Poste Pay" di importo pari ad euro 168,90 in favore del predetto operatore.

A partire dal mese di settembre 2013 l'istante effettuava "*numerosi solleciti telefonici*" ma, nonostante ciò, l'operatore Italiacom.net non provvedeva all'invio del modem e non attivava i servizi richiesti.

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

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- 1) "*Condannare Italiacom.net S.r.l. a corrispondere ... l'indennizzo pari ad euro 3.210,00 per la mancata attivazione dei servizi voce e dati*";
- 2) "*la restituzione di euro 168,90 versati tramite Poste Pay*".

## **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 possono essere accolte, come di seguito precisato.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve ricordare che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4). Pertanto, qualora l'utente lamenti il ritardo nell'attivazione del servizio rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze ad esso non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per la loro rimozione.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l'istante ha richiesto ad Italiacom.net l'attivazione di un contratto per servizi di fonia e Adsl e che, in data 28 agosto 2013, ha effettuato il pagamento richiesto dal predetto operatore per il perfezionamento del contratto e l'attivazione dei servizi. Tale data, pertanto, deve essere individuata quale *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo. In considerazione della tempistica dei 90 giorni solari di "*allacciamento per i servizi diretti o per i servizi forniti al cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato*" prevista dall'articolo 3, comma 1, della Carta Servizi Italiacom.net, l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro il 28 novembre 2013. Dalle risultanze istruttorie, invece, emerge che l'attivazione dei servizi voce e dati sull'utenza della sig.ra Celano non è mai avvenuta, nonostante i ripetuti solleciti in tal senso.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione dei servizi di fonia e Adsl sull'utenza *de qua* è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Italiacom.net che, nell'ambito del presente procedimento, non ha svolto alcuna difesa né ha prodotto eventuali documenti comprovanti la regolare gestione del cliente.

In relazione alla richiesta di indennizzo *sub* 1), l'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo alla società Italiacom.net implica la corresponsione dell'indennizzo per il periodo intercorrente dal 28 novembre 2013 all'11 marzo 2014 (data di presentazione dell'istanza), da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, che prevede che "[n]el caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di

*ritardo*”; deve quindi riconoscersi alla sig.ra Celano, per i 103 giorni di mancata attivazione dei servizi voce e Adsl (che, come precisato nei formulari UG e GU14, afferivano ad utenza di tipo privato), l’importo complessivo di euro 1.545,00 (euro 7,50 per 103 giorni per i due servizi in questione).

Con riferimento alla richiesta *sub* 2), l’istante ha diritto alla restituzione della somma di euro 168,90 versata in favore di Italiacom.net poiché, per i motivi sopra specificati, tale versamento non trova alcuna giustificazione causale nell’ambito del rapporto contrattuale in questione, nel quale l’operatore Italiacom.net è venuto meno all’adempimento della propria obbligazione di attivare e fornire il servizio richiesto.

Ne consegue che l’operatore Italiacom.net dovrà essere condannato, in accoglimento di tale domanda, a rimborsare all’istante l’importo di euro 168,90, pari alla somma indebitamente percepita tramite carta “Poste Pay” in data 28 agosto 2013.

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.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall’esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Tutto ciò premesso

### **Delibera**

1. Di accogliere l’istanza della sig.ra xxxxxxx Celano 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
  - a) euro 1.545,00 (millecinquecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e Adsl;
  - b) euro 168,90 (centosessantotto/90) a titolo di rimborso della somma indebitamente percepita nonostante la mancata attivazione dei servizi.

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