

**DELIBERA N.16**

**XXXXXX BOCCAGNA / ZEROCOULD S.R.L.  
(GU14/348876/2020)**

**Il Co.re.Com Abruzzo**

NELLA riunione del Il Co.Re.Com Abruzzo del 08/04/2021;

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 delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020, recante “Proroga dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”;

RICHIAMATA la delibera del Co.Re.Com Abruzzo n. 1 del 26/01/2021 con la quale si è proceduto alla presa d’atto della delibera n. 683/20/CONS che ha disposto la proroga di un anno dell’Accordo Quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 e delle Convenzioni attuative concernenti l’esercizio delle funzioni delegate ai Co.Re.Com, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l’istanza di XXXXXX BOCCAGNA del 04/11/2020 acquisita con protocollo n. 0459365 del 04/11/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta l’asserita indebita fatturazione da parte del gestore ZeroCoul srl. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato: *“Il Sig. Boccagna, in seguito alla sottoscrizione di contratto per servizio internet, effettuava erroneamente il doppio pagamento di una fattura, mai rimborsata nonostante le richieste avanzate dal cliente sia a mezzo raccomandata, sia tramite call center. Considerato il mancato rimborso, il Sig. Boccagna chiedeva, con raccomandata a/r del 04.11.19, anche la disdetta del contratto. Successivamente, veniva inoltrata PEC per il tramite dei legali, anch’essa rimasta priva di riscontro si procedeva infine al tentativo di conciliazione tramite piattaforma conciliaweb, non andato a buon fine per mancata partecipazione della controparte.”*

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i) il rimborso fattura pagata due volte, per € 289,41;
- ii) il rimborso spese legali stragiudiziali sostenute per € 100,00.

Ha allegato:

1. copia delle fatture n. 5 e n. 82 del 2019 recanti la richiesta di pagamento del medesimo importo di € 289,41;
2. copia del contratto;
3. copia dell'estratto conto in cui evidenzia l'avvenuto duplice pagamento dell'importo contestato.

Rispetto alla richiesta di integrazione documentale volta all'acquisizione agli atti del fascicolo documentale degli estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e copia delle attestazioni di avvenuta ricezione della raccomandata datata 04/11/2019, oltre che a copia dell'avvenuta consegna della pec del 28/01/2020, l'istante ha allegato:

1. copia della nota di reclamo del 04/11/2019
2. copia dell'avvenuta consegna della pec di disdetta del 28/01/2020

Infine, l'istante produce memorie difensive ulteriori nelle quali precisa: “Il Sig. Boccagna XXXXXX, in data 17.01.18 stipulava, con la Società ZeroCould S.r.l., contratto di fornitura di servizi di telecomunicazione e successivamente, in data 01.02.19, provvedeva al pagamento della fattura n. 50 del 18.02.19 (rif. Fattura pro-forma n. 82 del 28.01.19), mediante un primo addebito dell'importo di € 289,41, effettuato tramite RID bancario. Di poi, in data 07.02.19, l'istante, ritenendo erroneamente che il RID non si fosse attivato, effettuava un secondo pagamento, del medesimo importo, relativo alla stessa fattura, a mezzo bonifico bancario. Solo in seguito a verifica dei movimenti sul proprio conto, si avvedeva di aver pagato la medesima fattura due volte e, di conseguenza, tentava inutilmente di contattare l'azienda fornitrice del servizio internet, senza tuttavia ricevere risposta o indicazioni utili al recupero della somma ingiustamente pagata.

Considerati i vani tentativi di contatto via filo con l'azienda, in data 04.11.19, il Sig. Boccagna inviava personalmente richiesta di rimborso delle somme erroneamente versate, pari a complessivi € 289,41, nonché espressa disdetta del rapporto contrattuale.

Successivamente, non ricevendo alcun riscontro da parte della ZeroCould S.r.l., nemmeno alla propria richiesta, l'istante, si avvaleva dell'intervento dei sottoscritti procuratori i quali inviavano, a mezzo Pec, missiva datata 28.01.20 con la quale veniva formalmente richiesta la restituzione della somma di € 289,41, indebitamente trattenuta dalla richiamata società, oltre alle spese legali stragiudiziali sostenute, pari ad € 100,00.

Tuttavia, nemmeno a seguito di formale diffida ad adempiere, la ditta ZeroCould S.r.l. provvedere a fornire risposta e pertanto, si riteneva necessario adire il Co.re.Com per mezzo di controversia instaurata su piattaforma Conciliaweb, controversia alla quale la ditta ZeroCould non partecipava e pertanto la questione veniva definita con verbale negativo.

Ad oggi, la ZeroCould S.r.l. non solo non ha rimborsato l'importo sopra quantificato, ma non ha mai, in alcun modo, dato riscontro alle numerose istanze dell'odierno ricorrente.

Tale atteggiamento ostativo non potrà non essere considerato e sanzionato con la condanna della ZeroCould non solo alla restituzione delle somme ingiustamente trattenute, ma anche al rimborso delle spese stragiudiziali che il Sig. Boccagna è stato costretto a pagare ai sottoscritti procuratori per tutta l'attività sino ad oggi svolta in suo favore. In base alle suddette argomentazioni, l'istante, insiste per l'accoglimento delle proprie istanze: a) accertare e dichiarare la responsabilità della ZeroCould S.r.l. nella controversia in oggetto, e per l'effetto condannare la stessa a rimborsare al Sig. Boccagna XXXXXX l'importo di € 289,41 ingiustamente pagato, nonché le spese per l'attività stragiudiziale effettuata dai procuratori del Sig. Boccagna, quantificata in € 100,00.”.

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

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati nonostante le reiterate richieste da parte del Responsabile del procedimento del Co.re.Com affinché il gestore comunicasse indirizzo mail e contatto telefonico dell'assegnatario dello specifico procedimento, esortandolo in tal senso tanto mediante la piattaforma in data 30/11/2020, quanto via mail il 05/01/2021 e, ancora, il 13/01/2021. Mediante detta ultima mail, peraltro, è stato ribadito a ZeroCould quanto allo stesso già comunicato dall'Agcom in ordine al fatto che il rispettivo profilo

risultasse ancora disattivo in piattaforma e ciò a causa della mancata indicazione del codice fiscale dello stesso.

Dinanzi al perdurare del comportamento silente da parte del gestore, in data 17/02/2021 ed in data 09/03/2021 il Responsabile del procedimento ha interessato nuovamente l'Autorità via mail ed infine, in data 08/04/2021, tramite Conciliaweb ha reso edotto l'operatore che, alla luce dei reiterati mancati riscontri, si sarebbe proceduto all'emissione del provvedimento di definizione inaudita altera parte.

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

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

L'istante dichiara di aver sottoscritto un contratto con ZeroCould il 17/01/2018 per la fornitura del servizio dati, prevedendo il pagamento di fatture trimestrali tramite RID. Tuttavia, a tal riguardo, in data 01.02.19 l'istante provvedeva al pagamento della fattura n. 50 del 18.02.19 mediante un primo addebito dell'importo di € 289,41, effettuato tramite RID bancario ma successivamente, in data 07.02.19, ritenendo erroneamente che il RID non si fosse attivato, effettuava un secondo pagamento, del medesimo importo, relativo alla stessa fattura, a mezzo bonifico bancario. Accortosi dell'accaduto, l'utente tentava di contattare il gestore senza tuttavia ricevere risposta o indicazioni utili al recupero della somma ingiustamente pagata.

Nel silenzio del gestore, in data 04.11.19, il Sig. Boccagna inviava dapprima personalmente richiesta di rimborso delle somme erroneamente versate due volte per € 289,41 nonché espressa disdetta del rapporto contrattuale e, in un secondo momento tramite propri procuratori legali, reiterava a mezzo pec del 28.01.20 la medesima richiesta di restituzione della somma indebitamente pagata. Neanche simili ultime richieste, tuttavia, sortivano l'effetto sperato.

Orbene, come detto, in sede di presente procedimento l'operatore convenuto non ha fornito nessuna forma di indicazione, contatto o atto difensivo scritto a riguardo e, conseguentemente, non può che pervenirsi alla definizione della controversia in considerazione della sola tesi di parte istante.

A tal proposito si richiama, infatti, il principio di non contestazione di cui all'articolo 115, comma 1, c.p.c., costantemente applicato dall'Autorità, per cui l'operatore che non svolge deduzioni o difese atte a confutare quanto contestato dall'istante consente al decisore di considerare provato quanto dedotto dall'istante

stesso e di affermare la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c..

Alla luce di quanto sopra, poiché è stato accertato che la società convenuta non ha contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi devono ritenersi accaduti conformemente alla prospettazione dell'istante.

Pertanto, tenuto conto anche delle attestazioni prodotte dall'istante dell'avvenuto duplice indebito pagamento, lo stesso ha diritto alla restituzione da parte del gestore della corrispondente somma di € 289,41 (duecentoottantanove/quarantuno) mediante bonifico bancario sull'Iban indicato in piattaforma. Riguardo, invece, alla richiesta di rimborso delle spese di procedura quantificate dal legale di parte istante in € 100,00 si precisa che, per costante orientamento dell'Agcom ormai, le stesse non sono riconoscibili atteso che il procedimento di definizione è completamente telematico e gratuito per gli utenti.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

1. Il Co.re.Com Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXXXXX Boccagna nei confronti dell'operatore ZeroCould srl, nei termini sopra evidenziati.

2. La società ZeroCould è tenuta a rimborsare in favore del Sig. XXXXXX Boccagna la somma di € 289,41 (duecentoottantanove/quarantuno) pari all'importo pagato in eccesso come sopra specificato, mediante bonifico bancario sull'Iban dell'istante indicato in piattaforma.

3. 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.

4. 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.

L'Aquila 08.04.2021

f.to  
IL PRESIDENTE  
Dott. Ricardo Chiavaroli

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.