

## **DELIBERA N.15**

**XXXXXX TAMBE' / ZERO COULD S.R.L.**  
**(GU14/343238/2020)**

### **Il Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Il Corecom Abruzzo del 16.03.2021

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 Corecom Abruzzo;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta 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 Corecom 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 Corecom, in scadenza al 31/12/2020;

VISTA l'istanza di *XXXXXX TAMBE'* del 23/10/2020 acquisita con protocollo n. 0438875 del 26/10/2020;

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 e l'illegittima interruzione del servizio dati da parte dello stesso.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato: *“Il sig. També nell'anno 2017 ha sottoscritto un contratto con la Vostra società per l'erogazione del servizio di accesso veloce ad Internet con pagamento a scadenza trimestrale mediante bonifico bancario. Nel mese di dicembre vi è stato un totale disservizio, tempestivamente comunicato all'operatore che, tuttavia, non ha mai provveduto a risolvere o comunque a rispondere. Con pec (da indirizzo: sarà.scarsella87@pec.it) del 7.1.2020 in ragione dell'inadempimento contrattuale ha disdetto il contratto. A ciò si aggiunga che la ZeroCould ha trattenuto la somma di € 602,56 per bonifici effettuati in eccesso rispetto a quelli dovuti.”*

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: i) il rimborso/indennizzo complessivo di € 1.302,56 (milletrecentodue,56) per le maggiori somme versate e per il danno subito per la mancata erogazione del servizio dovuto da ZeroCould s.r.l.

A seguito della richiesta di integrazione documentale l'istante ha allegato:

1. memoria difensiva;
2. bonifici fatti in favore del gestore dalla mamma del sig. XXXXXX Tambè, sig.ra XXXX XXXXX;
3. bonifici fatti dal papà, sig. XXXXXX Tambè;
4. mail richiesta verifica bonifici;
5. screenshot dei messaggi whatsapp inviati al gestore;
6. copia della mail inviata il 23.12.2019;
7. comunicazione a mezzo pec della disdetta del contratto del 7.1.2020 e relativa ricevuta di avvenuta consegna;
8. richiesta di pagamento e costituzione in mora ex. art. 1219 c.c inviata il 12.6.2020 e relativa ricevuta di avvenuta consegna;
9. mail di riscontro da parte dell'Operatore ZeroCould S.r.l, datata 18.6.2020;
10. lettera del 20.6.2020 del sig. Tambè inviata con pec del 20.6.2020 e relativa ricevuta di avvenuta consegna;
11. pec del 22.6.2020 del sig. Tambè;
12. schermata area clienti sig. Tambè;
13. schermata errore accesso area clienti - profilo sig. Tambè.

## **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 Corecom affinché il gestore comunicasse indirizzo mail e contatto telefonico dell'assegnatario dello specifico procedimento, esortandolo in tal senso tanto mediante la piattaforma in data 27/11/2020, 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, sempre in data 09/03/2021, 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 nel 2017 per la fornitura del servizio dati, prevedendo il pagamento di fatture trimestrali tramite RID. Tuttavia, a tal riguardo, l'istante lamenta di aver eseguito erroneamente, mediante pagamenti eseguiti sia dalla mamma che dal papà tra il 2018 e il 2019, n. 8 bonifici in favore del gestore in più rispetto a quelli dovuti (n. 3 nel 2018 per € 225,96 e n. 5 nel 2019 per € 376,60), per un importo complessivo pari ad € 602,56.

Accortosi dell'accaduto, l'utente tentava di contattare il gestore via mail in data 19/02/2020 e in data 14/05/2020 ma, mentre alla prima mail il gestore rispondeva il 20/02/2020 con mail nella quale dichiarava di aver fatto apposita richiesta alla banca di produzione dell'estratto conto a partire dal 2019 e di sopporre di entrarne in possesso ad inizio del mese successivo per le verifiche del caso, alla seconda mail il gestore non rispondeva affatto, tantomeno in termini di rimborso materiale dell'importo indebitamente incassato in eccesso.

Inoltre, l'istante lamenta di non aver ricevuto sostanziale riscontro neanche in occasione del disservizio subito a partire dal 15 dicembre 2019 consistito nella *“totale assenza di rete per la trasmissione dei dati”*, segnalato sia tramite messaggi telefonici di cui allega evidenza (datati 20/12/2019, 21/12/2019, 23/12/2019) che via mail il 23/12/2020, tanto da indurre definitivamente l'istante a recedere dal contratto con comunicazione via pec consegnata all'indirizzo del gestore il 07/01/2020 con la quale si mostrava contestualmente disponibile a riconsegnare gli apparati ricevuti in comodato d'uso dal gestore.

Nel silenzio del gestore, con mail del 12/06/2020, tramite il proprio legale di riferimento, l'istante inviava richiesta di pagamento e costituzione in mora ex art. 1219 c.c. cui ZeroCould forniva riscontro, pari mezzo, il 18/06/2020 precisando che dai controlli svolti, sia pure in tempi più lunghi del previsto a causa della pandemia da Covid-19 oltre che in ragione delle difficoltà di reperimento della contabilità afferente il 2018, anche sulla scorta della documentazione prodotta brevi manu dall'utente in data 28/01/2020, aveva evidenziato importi differenti (non meglio precisati tuttavia dal gestore) ma asseriva di non aver ricevuto la disdetta inviata dall'utente unitamente alla manifestazione di volontà da parte dello stesso di riconsegna del Kit di navigazione fornito in comodato d'uso, mentre risultavano non pagate le fatture del 29/09/2019 per € 75,32 e quella del 06/01/2020 per € 75,13.

In ragione di ciò, il gestore invitava alla comunicazione del codice Iban del sig. Tambè XXXXXX dove poter eseguire il bonifico per la differenza spettante allo stesso.

Il 20/06/2020 il legale del Sig. Tambè rispondeva via pec a ZeroCould precisando: che il suo assistito aveva inviato tramite pec il 07/01/2020 la propria comunicazione di disdetta e di disponibilità alla riconsegna degli apparati per i quali, pertanto, nessun addebito poteva essergli ascritto; che le fatture citate dal gestore nella missiva del 18/06/2020 erano già state considerate nel calcolo del rimborso quantificato in complessivi € 602,56 e che, in ragione del danno subito, chiedeva la refusione di una somma omnia in favore del suo assistito pari ad € 1.002,56 da versare sulle coordinate bancarie comunicate con la medesima nota trasmessa via pec il 20/06/2020. Infine, con ultima pec del 22/06/2020, il legale del Tambè ribadiva la volontà del suo assistito di riconsegnare gli apparati forniti in comodato d'uso dal gestore, ma, ancora una volta, nessuna risposta veniva fornita da ZeroCould.

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, dal punto di vista delle somme indebitamente pagate in eccesso dall'istante, lo stesso ha diritto alla restituzione da parte del gestore della somma complessivamente indicata in € 602,56 (seicentodue,56) mediante bonifico bancario sull'Iban indicato in piattaforma, oltre che alla chiusura definitiva del contratto ed allo storno delle eventuali

fatture insolute e di quelle eventualmente in emissione sino a chiusura definitiva del contratto stesso.

Del pari, per il principio sopra riportato l'istante ha diritto alla refusione dell'indennizzo previsto per la totale interruzione del servizio dati dal 15/12/2019 (dies a quo) al 07/01/2020 (dies ad quem) ai sensi dell'art. 6, c. 1, del vigente Regolamento Indennizzi che stabilisce: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione". Pertanto, a fronte dell'interruzione del servizio dati patito dal sig. XXXXXX Tambè per complessivi 23 giorni, l'operatore ZeroCould dovrà corrispondere l'indennizzo di € 138,00 (centotrentotto,00).

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

### **DELIBERA**

**1.** Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXXXXX Tambè nei confronti dell'operatore ZeroCould srl, nei termini sopra evidenziati.

**2.** La società ZeroCould è tenuta a rimborsare in favore del Sig. XXXXXX Tambè la somma di € 602,56 (seicentodueeuro,56centesimi) per le somme pagate in eccesso come sopra specificato, mediante bonifico bancario sull'Iban indicato in piattaforma, oltre che stornare e non più esigere tutte le fatture emesse comprensive anche dei costi di recesso e disattivazione e procedere, altresì, alla chiusura definitiva del contratto.

**3.** La società ZeroCould è tenuta a corrispondere in favore dell'utente la somma di € 138,00 (centotrentotto,00) ai sensi dell'art. 6, comma 1, del vigente Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11CONS e ss. mm. e ii. per l'interruzione totale del servizio dati dal 15/12/2019 al 07/01/2020.

4. 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.

5. 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 16.03.2020

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.