

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.545
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ACTIVE NETWORK X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna n. 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.818);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato modifiche contrattuali e mancata trasparenza nei confronti della società Active Network X.

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

- che il contratto da lui firmato è stato disatteso in quanto nessuna comunicazione è pervenuta sulle modifiche contrattuali che aveva fatto, anzi, l'operatore si è limitato ad inserire i dati del conto corrente bancario per gli addebiti;
- che dal primo pagamento si è reso conto delle differenze tra quanto richiesto e quanto addebitato, e che quindi ha proceduto a contattare il numero verde senza però avere riscontro;
- di aver deciso di cessare il contratto, e di chiudere il Rid bancario.

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

- a) il rimborso canoni di Euro 30,00 e rimborso di Euro 19,82;
- b) la chiusura degli addebiti in conto corrente che provocano insoluti;
- c) i danni morali e per disservizio quantificabili in Euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore specifica che in merito al contratto oggetto di istanza denominato Megadsl, il cliente, in data 26.05.2016, ha apportato manualmente delle modifiche, che non sono state ritenute valide perché trattasi di contratti per adesione.

Rileva che il servizio è stato attivato il 21.06.2016 e che il cliente lo ha utilizzato fino alla data in cui ha restituito il modem, per 140 ore di connessione dal 27.06.2016 al 03.07.2016 e per 64 ore di connessione dal 03.07.2016 al 06.07.2016.

Il contratto in oggetto prevede un sistema di fatturazione semestrale e i pagamenti sono strutturati con sistemi automatici di incasso. Per tale motivo il cliente ha ricevuto richieste di pagamento su Rid bancario, ma non risulta effettuato alcun pagamento successivo alla disdetta e neppure relativo al periodo di utilizzazione del servizio.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Rileva infine che, visto quanto lamentato dall'istante, a luglio 2016, la scrivente ha proposto una chiusura bonaria della posizione con proposta di storno dell'insoluto compresa la prima fattura di Euro 19,82 e della fattura riportante le penali per recesso anticipato di Euro 39,00, trattenendo la somma versata dall'istante a titolo di deposito cauzionale di Euro 30,00, confermando la definitiva chiusura del contratto in data 05.08.2016.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

A. La domanda a) deve essere rigettata. Preliminarmente va precisato che non è dato capire se il contratto oggetto di contestazione da parte dell'istante sia stato stipulato a distanza o meno, il che assume una sua rilevanza nel dirimere la questione di carattere formale, in particolare relativamente alla normativa applicabile del Codice del Consumo. Fermo quanto detto, il problema viene superato in quanto lo stesso istante, sia nella lettera del 01.07.2016, sia nella pec del 03.07.2016, ammette di aver ritirato il modem, averlo installato e utilizzato il servizio. Per tale ragione, pur in pendenza di risposta da parte dell'operatore sulla richiesta di modifica delle clausole contrattuali, l'istante ha accettato il contratto per fatto concludente (il ritiro e l'installazione del modem).

Inoltre l'istante non ha dato prova dell'effettivo pagamento delle cifre richieste in restituzione. Gli allegati relativi alle schermate bancarie del 02.08.2016 e 01.09.2016 riportano *"informiamo che non è stato possibile pagare la domiciliazione di pagamento sul tuo rapporto"*, non è dato sapere per quale importo. Peraltro in relazione alla cifra di Euro 19,82, le versioni dell'operatore e dell'istante sono contrastanti: l'istante sostiene di averla pagata, senza però darne prova e l'operatore dice di averla stornata (unitamente alla penale di recesso) in forza di proposta di accordo transattivo del luglio 2016, che però non produce agli atti.

Ancora, in punto alla somma di Euro 30,00 relativi al deposito cauzionale per all'attivazione del servizio, si reputa che gli stessi non possano essere restituiti in quanto lo stesso istante ammette di aver attivato e utilizzato il servizio (per 4 giorni), attraverso il ritiro e l'installazione del modem. In ogni caso, non dimostra di averli corrisposti.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B. Le domande b) e c) devono essere rigettate. Per entrambi i casi deve essere applicato l'art. 19 comma 4 del regolamento indennizzi per il quale non possono essere comminati obblighi di "facere" da codesta Autorità e altresì la medesima può disporre solo liquidazione di indennizzi o disporre storni, ma non prendere in esame la valutazione sul risarcimento del danno, come invece richiesto dall'istante.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di Sterni nei confronti della società Active Network X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom