



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

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

Deliberazione n. 14/2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LAMONEA XXXXXXXX
C/ ITALIACOM.NET SRL**

L'anno duemilasedici il giorno 17 del mese di Marzo 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	

DELIBERA N.14/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LAMONEA XXXXXXXXX C/ ITALIACOM.NET SRL (PROT. N.3305/C DEL 26 MARZO 2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/03/2016;

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 Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’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 novembre 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 la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza dell’utente **LAMONEA XXXXXXXXX** presentata in data **26 MARZO 2014**;

VISTI gli atti del procedimento ;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato istanza di definizione nei confronti della società ITALIACOM.NET S.R.L.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella memoria istruttoria acquisita agli atti con prot. n. 8663/C del 16 luglio 2014, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 12.09.2013 contattava l'operatore per l'attivazione di una nuova linea telefonica che sarebbe dovuta avvenire entro 30 giorni dalla suddetta data;
- b. in pari data l'operatore inviava fattura n. 5531 a mezzo posta elettronica e contestualmente provvedeva all'addebito su carta di credito dell'istante dell'importo di euro 94,40 comprensivo dei costi di attivazione e della prima mensilità del servizio;
- c. in data 19.09.2013 un tecnico Telecom predisponeva l'allaccio della linea alla centrale più vicina alla residenza dell'istante;
- d. a seguito di numerose segnalazioni al servizio clienti, solo in data 20.11.2013 l'operatore inviava sms avvisando l'istante che *“la spedizione delle sue apparecchiature è prevista per il giorno 01.12.2013”*;
- e. l'istante non riceveva alcuna apparecchiatura alla suddetta data;
- f. in data 24.12.2013 veniva inviato apposito reclamo cui l'operatore non ha mai fornito riscontro. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
 - i. Rimborso della somma di euro 94,90;
 - ii. Indennizzo per fatturazione ingiustificata;
 - iii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - iv. Rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ITALIACOM.NET S.R.L. non ha assunto alcuna posizione nella fase di definizione e non ha riscontrato alla comunicazione di avvio del procedimento di definizione a suo carico. Tant'è che in data 12 gennaio 2015, il Responsabile del procedimento dà atto dell'avvenuta notifica della comunicazione all'operatore, dichiara scaduti i termini per la produzione di memorie e Controdeduzioni e trattiene in definizione la controversia.

Diversamente, nella fase di conciliazione l'operatore ha partecipato all'udienza per via telefonica dichiarando *“l'istante non è cliente della Italiacom.net s.r.l. bensì di Italiacom s.r.l. e ciò è dovuto ad un mero errore nella procedura di fatturazione e generazione di alcuni contratti”*.

3. Motivazione della decisione

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

La mancata attivazione del servizio è da imputarsi esclusivamente alla società Italiacom.net s.r.l.: a fronte della conclusione del contratto avvenuta telefonicamente in data 12.09.2013, l'operatore non ha adempiuto alla propria prestazione, né ha mai giustificato le ragioni del proprio inadempimento. Dalle risultanze istruttorie è stato accertato che le attivazioni dei servizi voce e ADSL non sono mai avvenute.

E la dichiarazione resa dall'operatore in fase di conciliazione su un presunto errore nella gestione dei contratti e delle fatturazioni è assolutamente irrilevante: come chiarito dall'Autorità con delibera 112/14/CONS, *emerge un quadro di sostanziale unicità dei due soggetti (Italiacom.net s.r.l. e Italiacom s.r.l.), sebbene formalmente distinti, confermata da una serie considerevole di*

circostanze: non solo l'unicità del sistema di gestione della clientela, ma anche l'unicità di struttura e di sede operativa, la confusione nelle attività gestionali...

Pertanto, in relazione alla richiesta *sub i.*, l'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo alla società Italiacom.net s.r.l. implica l'obbligo per la stessa di rimborsare le somme indebitamente sottratte all'istante per l'importo complessivo di euro 94,90.

L'accertata responsabilità dell'operatore implica altresì la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione del servizio ex art. 3 comma 1 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS nella misura di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo; indennizzo che pare opportuno riconoscere, sebbene non richiesto dall'istante, in un'ottica di ragionevolezza e di tutela del consumatore.

Come *dies a quo* per il calcolo del suddetto indennizzo si individua il 12.09.2013, data di conclusione del contratto a distanza. L'operatore avrebbe dovuto attivare il servizio entro *90 giorni solari* (art. 3.1 Carta Servizi Italiacom), vale a dire entro il 12.12.2013. Pertanto, il predetto indennizzo è dovuto per il periodo intercorrente dal 12.12.2013 al 5.03.2014 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 83 giorni.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo *sub ii.*, la stessa non può essere accolta in quanto il pregiudizio subito da una fatturazione indebita trova il proprio ristoro nel rimborso dell'importo addebitato e nel riconoscimento dell'indennizzo liquidabile in sede di definizione.

Con riferimento alla richiesta *sub iii.*, l'istante ha diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo ex art. 11 comma 1 Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS *nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.*

Come *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo si individua il 31.01.2014. L'operatore avrebbe dovuto riscontrare entro *30 giorni* dalla presentazione del reclamo (art. 2.7 Carta Servizi Italiacom), che agli atti risulta ricevuto dall'operatore in data 31.12.2013. Pertanto, il predetto indennizzo è dovuto per il periodo intercorrente dal 31.01.2014 al 5.03.2014 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 33 giorni.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*).

Tutto ciò premesso

DELIBERA

Articolo 1

Di accogliere parzialmente l'istanza di Lamonea xxxxxx nei confronti della società ITALIACOM.NET S.R.L. per le motivazioni espresse in premessa;

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:

i. euro 622,50 (*seicentoventidue/50*) a titolo di indennizzo per mancata attivazione del servizio (euro 7,5 per 83 giorni complessivi di mancata attivazione del servizio);

ii. euro 33,00 (*trentatre/00*) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

iii. euro 94,90 (*novantaquattro/90*) a titolo di rimborso per le somme non dovute ma addebitate dalla Società.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia