



Determinazione dirigenziale n. 3 del 18 febbraio 2015

**Oggetto: definizione della controversia XXX/ ITALIACOM.NET XXX**

## IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, *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, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

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 Assemblies 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 del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte del 13 gennaio 2014, n. 4 , con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 12.09.14, con cui il Sig. XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con ITALIACOM.NET XXX (di seguito, Italiacom.net), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 12.09.14 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

DATO ATTO di ritenersi esaurita la fase istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

### **CONSIDERATO**

quanto segue :

#### **1. Oggetto della controversia.**

L'istante nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza di telefonia fissa n. 01119805298 rappresenta quanto segue:

- a) che in data 15.10.2013 Italiacom.net trasmetteva a parte istante una lettera mediante la quale si comunicava una modifica unilaterale della carta dei servizi con conseguente contributo una tantum di € 100,00 per un adeguamento della rete ADSL;
- b) che in data 15.11.2013 veniva effettivamente addebitato tale importo;
- c) che in data 02.04.2014 Italiacom.net cessava improvvisamente il servizio senza alcun preavviso;
- d) che pertanto parte istante si vedeva costretta a rivolgersi ad altro operatore.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. la restituzione della somma di € 100,00 addebitata in data 15.11.2013;
2. il rimborso della mensilità di aprile 2014 oltre al costo di attivazione.

Nulla è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

#### **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento.

### **B) Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata da parte istante risulta parzialmente fondata per i motivi che seguono.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *sub* 1) l'istante ha diritto alla restituzione della somma di € 100,00 richiesti da parte del gestore a titolo di adeguamento della rete ADSL in quanto nel corso del procedimento avviato con delibera n. 69/14/CONS da parte dell'AGCOM, la medesima Autorità ha verificato che si è trattato di una modifica unilaterale non giustificata da alcun adeguamento della rete né, circostanza ancor più grave, alcun corrispondente importo aggiuntivo è stato addebitato dal fornitore di rete, nel caso di specie Telecom Italia XXX.

Pertanto, come previsto dalla delibera n. 112/14/CONS la società Italicom.net è tenuta a restituire le somme prelevate dai conti correnti dei clienti.

Con riferimento invece alla domanda di cui al punto *sub* 2), la medesima va accolta nella parte in cui l'istante richiede "il rimborso della mensilità di aprile" in quanto, in data 1 aprile 2014, è stato addebitato il canone relativo al mese di aprile nonostante i servizi non siano più stati erogati a far data già dal giorno successivo. Dalla copia del contratto sottoscritto dal signor La Torre in data 19.06.2013 e prodotto agli atti si evince che il piano tariffario prevedeva un canone mensile pari a € 19,90.

Al contrario la domanda di cui al punto *sub* 2) non può essere accolta nella parte in cui parte l'istante chiede il rimborso del costo di attivazione. Il suddetto costo di attivazione infatti è stato imputato ad una fatturazione che non è oggetto di contestazione, risalente al momento della sottoscrizione del contratto e momento in cui i servizi richiesti erano attivi.

### **C) Sulle spese del procedimento**

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

### **DETERMINA**

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor XXX, residente in XXX, nei confronti di Italiacom.net XXX in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto a:

**Corrispondere** al signor XXX la somma complessiva di € 100,00 quale rimborso della somma versata a titolo di adeguamento ADSL non dovuta ai sensi della delibera n. 69/14/CONS;

**Corrispondere** all'istante la somma di € 19,90 quale rimborso del canone relativo alla mensilità di aprile 2014, in quanto i servizi risultano cessati alla data del 2 aprile 2014;

**Corrispondere** all'istante, a titolo di spese di procedura, la somma di € 50,00.

**Respingere** la richiesta dell'istante di rimborso del costo di attivazione per i motivi sopracitati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Dirigente  
Dott. Nicola Princi

VISTO  
Il Direttore  
Dott. Domenico Tomatis