



Determinazione dirigenziale n. 6 del 19 marzo 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 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 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 14.04.14, con cui il signor 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 15.04.14 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. XXX rappresenta quanto segue:

- a) che in data 14.10.2013 il signor XXX aderiva all'offerta ULTRATUTTO dell'operatore Italiacom.net comprensiva della rete fissa e di internet;
- b) che l'offerta di cui trattasi prevedeva il pagamento anticipato mediante carta di credito della somma di € 203,90;
- c) che parte istante riceveva la fattura n. 6042 del 14.10.2013 di pari importo, non il contratto;
- d) che in data 23.10.2013 un tecnico Telecom incaricato da Italiacom scollegava dalla centrale telefonica la linea ADSL di parte istante rassicurandola che entro breve tempo il collegamento sarebbe stato ripristinato con il nuovo operatore Italiacom.net;
- e) che dal 23.10.2013 la linea era sospesa e non veniva più riattivata nonostante i ripetuti solleciti anche a mezzo contestazione scritta trasmessa mediante raccomandata del 14.11.2013;
- f) che Italiacom.net non provvedeva a comunicare al precedente operatore telefonico Infostrada la cessazione del contratto e pertanto permaneva in capo a parte istante il pagamento del relativo abbonamento "Tuttoincluso";
- g) che in data 17.12.2013 parte istante introduceva il procedimento di conciliazione avanti l'organo scrivente che si concludeva in data 31.03.2014 con una mancata conciliazione;

- h) che in data 26.05.2014 il signor XXX informava il presente Corecom che Italiacom.net gli aveva addebitato senza alcuna giustificazione la somma di € 391,77 da lui prontamente contestata alla banca e che in data 12.06.2014 lo stesso istante comunicava l'avvenuto riaccredito.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. la restituzione della somma di € 203,90 quale importo corrisposto a Italiacom.net all'atto della conclusione del contratto come da fattura n. 6042 del 14.10.2013;
2. un indennizzo di € 86,73 quale somma corrisposta ad Infostrada in quanto il contratto era ancora attivo.

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.

B.1 La domanda dell'istante di cui al punto 1) risulta essere fondata e va accolta.

Dalle risultanze istruttorie è stato accertato che i servizi voce e ADSL sull'utenza fissa intestata a parte istante non sono mai stati attivati e, pertanto, in mancanza di prova contraria, la responsabilità esclusiva è da imputarsi alla società Italiacom.net.

Si deve rilevare al riguardo che la predetta società non ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla mancata attivazione dei servizi informando l'istante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti ostativi.

Conseguentemente l'organo scrivente reputa che la richiesta di rimborso dei pagamenti effettuati a favore di Italiacom.net per un totale di € 203,90 meriti accoglimento perché non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dall'operatore telefonico in quanto, in assenza di prova contraria, è evidente che non c'è stata attivazione dei servizi.

B.2 Parimenti la domanda dell'istante di cui al punto 2) risulta essere fondata e deve essere accolta.

La società Italiacom.net, al momento della stipula del contratto, avrebbe dovuto attivare una procedura di portabilità con l'operatore Infostrada, titolare del precedente contratto di abbonamento di telefonia. Al contrario, in mancanza di prova contraria, la predetta procedura non è mai stata avviata e Infostrada ha continuato ad emettere la fatturazione nei confronti di parte istante pur in assenza di servizi.

Si rileva nel merito come il tecnico incaricato da Italiacom.net e recatosi presso l'abitazione del signor XXX scollegasse la linea ADSL attiva fino a quel momento con Infostrada senza che mai siano stati attivati i servizi da parte del nuovo operatore.

Pertanto la richiesta di rimborso della somma di € 86,73 può trovare accoglimento.

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 dell'istanza presentata dal signor Pierluigi 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 di € 203,90 a titolo di rimborso delle somme prelevate da Italiacom.net, non dovute;

Corrispondere al signor XXX la somma di € 86,73 a titolo di rimborso dell'importo versato a Infostrada senza che il servizio fosse attivo;

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

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