

Determinazione n. 13/2016

DEFC.2016.13

Tit. 2013.1.10.21.1840

Del 22/06/2016

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Italiacom.net X**

La Responsabile del Servizio

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;

Vista 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 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";

Viste le delibere Agcom n. 276/2013/CONS e n. 90/14/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto lo *“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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato la mancata attivazione del contratto nei confronti della società Italiacom.net X (di seguito Italiacom.net). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere attivato in data 15/07/2013 un contratto ADSL e fonia al costo di euro 19,90 mensile;
- di avere pagato il costo di attivazione di euro 120,00, ma di non avere avuto il servizio.

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

- a) la restituzione del costo di attivazione del contratto;
- b) la disdetta del contratto.

### **2. La posizione dell’operatore**

La società Italiacom.net non ha depositato alcuna memoria.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, nel merito le domande dell’istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

- a) La domanda a) è da accogliere. In particolare, dalle risultanze istruttorie emerge che l’istante ha sottoscritto un regolare contratto, depositato agli atti, in data 15/07/2013,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

avente ad oggetto il servizio “ADSL&Fonia” con un canone mensile di euro 19,90 e un costo di attivazione di euro 99,00. L’attivazione del servizio non risulta mai avvenuta. Al riguardo, si rileva che, a seguito di presentazione di formulario Gu5 in data 18/10/2013, con il quale l’utente contestava l’assenza di linea, l’ufficio provvedeva ad adottare un provvedimento temporaneo nei confronti dell’operatore, con l’ordine di attivazione del servizio. L’operatore non provvedeva a fornire alcuna comunicazione in tal senso. Pertanto, nel caso di specie si ritiene di applicare il punto III.4.2 della delibera n. 276/2013/CONS secondo cui: “...il creditore della prestazione, tipicamente l’utente, dovrà limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l’operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati.”. In particolare, l’operatore, non solo non ha fornito prova della corretta attivazione del servizio, ma non ha provveduto neppure ad eseguire il provvedimento temporaneo di attivazione del medesimo servizio. Alla luce di tale situazione, dunque, si ritiene di riconoscere in favore dell’istante il diritto al rimborso di euro 118,90 (99,00 costo di attivazione + 19,90 canone mensile) per un servizio non attivato dall’operatore (cfr. delibera Agcom n. 90/124/CIR).

- b) La domanda b) è da rigettare. In particolare, la richiesta di disdetta del contratto esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, “...può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Per tale ragione l’istanza va rigettata.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l’istanza di XXX Lahrach nei confronti della società Italiacom.net X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

1. La società Italiacom.net X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 118,90 (centodiciotto/90) a titolo di rimborso di somme pagate per un servizio non attivato;
2. La società Italiacom.net X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio  
Dott.ssa Patrizia Comi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)