

**Co.Re.Com. Cal/Nic**

**DELIBERAZIONE N. 248**

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA – xxxxxxxxxxxx c/ITALIACOM.NET Utenza: xxxxxxxxxxxxxx

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Nella seduta del giorno 25/07/2014, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 23 maggio 2014, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 25265, con cui il ricorrente, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la società Italiacom.net; ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e succ. modif. ed int.;

la nota del 29 maggio 2014 (prot. n. 26093), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il ricorrente ha depositato, istanza di definizione della controversia, con cui ha lamentato di aver subito l'attivazione di una nuova linea telefonica con relativa fatturazione a seguito di una richiesta di migrazione.

Ha specificato di aver reclamato più volte il disservizio di cui trattasi.

Per i suesposti motivi, l'istante ha esperito, davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, che si è concluso con un verbale di mancata adesione da parte del gestore.

Conseguentemente, il 23 maggio 2014, con l'istanza introduttiva del presente contenzioso, sopra richiamata, ha richiesto: *"ripetizione delle somme trattenute su c/c bancario; indennizzo per mancata trasparenza contrattuale; indennizzo per mancato riscontro ai reclami"*.

Con nota del 29 maggio 2014, sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari; tanto il gestore quanto il ricorrente non hanno prodotto memoria difensiva a supporto della loro posizione.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Del comportamento delle parti nella fase procedimentale, anche ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rinvia al verbale di mancata adesione, in atti.

### **Riguardo al merito.**

La presente controversia ha come oggetto l'attivazione di nuova linea telefonica non richiesta da parte dell'operatore Italiacom.net.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia.

Ciò emerge, in modo incontrovertibile, dall'esame degli atti depositati dall'istante.

Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione.

Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

## 2.1 Sull'attivazione della linea telefonica non richiesta e relativa fatturazione.

L'istante ha lamentato l'attivazione di una nuova linea telefonica senza averla richiesta, e ne ha contestato i relativi addebiti.

Dalla disamina della documentazione prodotta in atti (contratto telefonico), non si evince alcuna richiesta di migrazione, bensì l'attivazione della linea telefonica, del numero indicato in oggetto.

Inoltre, non è stata fornita alcuna documentazione atta a dimostrare quanto sostenuto genericamente dal ricorrente con istanza di definizione.

Il ricorrente ha chiesto inoltre il rimborso delle somme indebitamente fatturate da parte del gestore telefonico. Lo stesso, non ha fornito la prova dell'esattezza dei dati posti a base delle fatture, vale a dire che gli importi addebitati si riferiscano all'utenza interessata. Infatti secondo un orientamento giurisprudenziale consolidato, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma è solo un atto unilaterale, di natura contabile, diretto a comunicare all'utente la prestazione già eseguita ed il convincimento dell'operatore telefonico; sono quindi rettificabili in caso di divergenza con i dati reali (Cassazione Civile, sez. III, sentenza del 17/02/1986, n. 947). Tanto premesso l'onere di provare l'esattezza dei dati posti alla base della fattura, qualora venga contestato il suo ammontare, vige in capo al fornitore del servizio telefonico (Cassazione Civile, sez. III, sentenza del 28/05/2004 n. 10313). Nel caso di specie, Italiacom.net non ha fornito elementi di prova idonei a dimostrare la correttezza degli addebiti contestati, mentre parte ricorrente ha documentato, attraverso l'estratto del conto corrente gli addebiti effettuati. Emerge dal contratto che il canone mensile relativo all'offerta commerciale cui ha aderito è pari a € 19,90 mensili, mentre dall'estratto conto allegato in atti, si evincono i seguenti addebiti:

- € 80,29 il 4 novembre 2013;
- € 100,00 il 18 novembre 2013;
- € 19,92 il 3 dicembre 2013
- € 19,92 il 3 gennaio 2014
- € 100,00 il 9 gennaio 2014.

Per le ragioni su esposte si accoglie la richiesta formulata dall'istante di rimborso delle somme eccedenti il canone pattuito. Per cui, poiché avrebbe dovuto corrispondere la somma di € 19,90 per il mese di novembre, dicembre e gennaio per un totale di € 59,70, gli va restituita la somma di € 220,59 (duecentoventi/59).

## 3. Sulle spese di procedura.

L'art. 19, al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, l'operatore non ha aderito all'udienza di conciliazione.

Per tali motivi, si riconosce, all'istante, l'importo complessivo di Euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge.

## DELIBERA

1) L'accoglimento parziale, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza presentata dal ricorrente, nei confronti della società Italiacom.net. Per il che la società dovrà corrispondergli la seguente somma:

Via C.. Portanova – Palazzo Campanella – 89124 Reggio Calabria - Tel 0965/814984 – 810227 – Fax 0965/810301

- € 220,59 (duecentoventi/59) per rimborso addebiti superiori al canone pattuito;
- € 50,00 per le spese di procedura.

2) E' fatta salva per l'istante la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS;

3) Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259";

5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

## **I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

## **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

## **V. Il Direttore**

f.to Avv. Rosario Carnevale