

*Co.Re.Com. Cal./FG*

DELIBERAZIONE N.159

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - LORENTI XXXX C/ ITALIACOM.NET XXX utenza XXXX**

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 17/07/2014, 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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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 10 febbraio 2014, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 6096, con cui il nominato ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 18 febbraio 2014, prot. n. 7707, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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 dichiarato quanto segue:

nel mese di agosto 2013 ha chiesto l'attivazione del servizio voce e adsl, del servizio "chi è" ed ha accettato la proposta di acquisto di un tablet al costo di € 25,00;

sono stati prelevati dalla sua carta € 193,90, ma la consegna del modem avveniva dopo circa due mesi dalla richiesta di attivazione;

la linea in entrata ed uscita funzionava ad intermittenza, il servizio "chi è" non è stato mai attivato, ed il tablet non è stato consegnato;

il 14 ottobre 2013 ha ricevuto una e-mail con cui venivano modificate unilateralmente le condizioni contrattuali e gli veniva richiesto il pagamento di una somma forfettaria pari ad € 100,00, costringendo l'istante ad esercitare il diritto di recesso;

gli operatori si rifiutavano di fornire il codice di migrazione.

Per i suesposti motivi, il 20 novembre 2013, l'istante ha promosso davanti a questo Co.Re.Com. il tentativo di conciliazione nei confronti di Italiacom.net, conclusosi con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, per mancata adesione dell'operatore.

Con istanza introduttiva del presente contenzioso, ha ribadito le proprie doglianze e ha richiesto l'indennizzo per i disservizi subiti e la restituzione delle somme illegittimamente prelevate.

A seguito di nota di avvio del procedimento, Italiacom.net non ha prodotto memorie.

### **Motivi della decisione**

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

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

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto non ha aderito all'udienza di conciliazione.

Inoltre, l'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

## **2. Riguardo al merito.**

### **2.1. Con riferimento alla ritardata attivazione e all'addebito di somme**

L'istante ha dichiarato che nel mese di agosto 2013 ha chiesto l'attivazione del servizio voce e adsl e del servizio "chi è". Ha accettato, anche, la proposta di acquisto di un tablet al costo di € 25,00.

La consegna del modem è avvenuta dopo circa due mesi dalla richiesta di attivazione, il servizio "chi è" non è stato mai attivato ed il tablet non è stato consegnato. Dalla sua carta sono stati prelevati € 193,90.

Il gestore non ha prodotto memorie, ma l'istante non ha prodotto documentazione a fondamento dei fatti evidenziati.

Nello specifico, agli atti non risulta un reclamo di sollecito, che attesti il ritardo nell'attivazione dei servizi voce-adsl e "chi è; non è stato depositato, nemmeno, un estratto conto da cui desumere le somme che sarebbero state prelevate.

Per questi motivi, le richieste di indennizzo per ritardata attivazione e di rimborso sono rigettate.

### **2.2. Con riferimento all'irregolarità del servizio**

L'istante ha detto che sin dai primi giorni dall'attivazione (due mesi dopo dalla richiesta del mese di agosto 2013), la linea in entrata ed uscita funzionava ad intermittenza.

Detto ciò, l'istante prospetta il proprio diritto a percepire somme a titolo di indennizzo senza, tuttavia, argomentare e senza indicare il periodo di riferimento indispensabile per il computo dell'indennizzo.

Stante la genericità della richiesta, non può che discenderne il rigetto della stessa.

## **3 Con riferimento alle spese di procedura**

Le spese di procedura seguono la soccombenza dell'istante e, dunque, nulla è dovuto.

Per tutto quanto sopra esposto;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., 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) Il rigetto integrale, per le motivazioni di cui in premessa, dell'istanza del Lorenti R.;
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 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) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) 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 CoRe.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 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' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

**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