

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.435
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vice presidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / GO INTERNET



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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;

Visto 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 Corecom Lombardia n. 7/12 , Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 , 7/17 , 28/2017, 51/2017 e Corecom E.R. Determina 6/2017;

Viste altresì le Delibere Agcom 126/17/CIR, Corecom Lazio 59/12 e Corecom Piemonte 59/17;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2736);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 22/05/2018, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 13/06/2018 (Prot. AL.2018.36931)

L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate nei confronti della Società Go Internet causa mancata lavorazione della cessazione nei confronti della società stessa. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere inviato in data 29/06/2017 richiesta di disdetta del servizio;
- la stessa non è stata recepita e l'operatore ha continuato a fatturare non rispondendo ai reclami inoltrati.

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

- a) lo storno/rimborso degli importi non dovuti;
- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c) indennizzo per attivazione del servizio non richiesto;
- d) rimborso spese di procedura.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

L'operatore Go Internet non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

## 1. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) storno/rimborso di somme non dovute, la stessa si intende parzialmente accolta. Parte istante documenta l'invio all'operatore in data 29/06/2017 di una PEC all'indirizzo [gointernet@legalmail.it](mailto:gointernet@legalmail.it) avente ad oggetto la disdetta del contratto con richiesta di procedere alla disattivazione dal 30/06/2017 e dichiara che tale richiesta non ha avuto seguito. Per indirizzo costante qualora un operatore nulla replichi nel merito su quanto dedotto da altra parte, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., laddove è previsto che "il giudice deve porre a fondamento della decisione [...] i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita", di cui sia l'Autorità che i Corecom fanno costante applicazione (si vedano ex multis le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17) chiarendo a questo proposito che "qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c.". (Corecom E.R. Determina 6/2017, Delibera 28/2017). Da ciò deriva che parte istante abbia diritto allo storno delle fatture emesse dall'operatore a far data dal 29 luglio 2017 (termine di 30 giorni entro il quale il recesso ha effetto ai sensi delle Condizioni Generali di contratto Go Internet agevolmente reperibili sul web). Per quanto riguarda invece la richiesta di rimborso di quanto indebitamente pagato, si rileva che l'utente si è limitato a dedurre genericamente l'illegittimità della fatturazione senza fornire al riguardo una qualsivoglia indicazione delle somme contestate, né la prova di avere provveduto al pagamento, con ciò rendendo del tutto generica la domanda in esame. La richiesta di rimborso delle fatture pagate dall'utente non può pertanto essere accolta (cfr. Corecom E.R. Delibera 51/2017).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

- b) Per quanto concerne le richieste di cui ai punti b) e c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo e per attivazione non richiesta di servizi, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Manca agli atti la trasmissione di un reclamo formale di cui si possa lamentare la mancata risposta e per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, per consolidata prassi si ritiene che in caso di mancata lavorazione del recesso lo storno e/o rimborso dell'insoluto sia di per sé sufficiente a compensare il pregiudizio arrecato (cfr. Agcom 126/17/CIR Corecom Lazio 59/12 e Corecom Piemonte 59/17). Le richieste anzidette non possono pertanto venire accolte.
- c) Per quanto attiene alla richiesta di spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del regolamento adottato con delibera 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Go Internet per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Go Internet è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura.
3. La Società Go Internet è tenuta a stornare a favore di parte istante gli importi fatturati successivamente alla data del 29/07/2017 e fino alla fine del ciclo di fatturazione.
4. La società Go Internet 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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