



CORECOM Sardegna



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/501344/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA \*\*\*\*\* - Ricorsiva S.r.l.**

### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente \*\*\*\*\* , del 17/02/2022 acquisita con protocollo n. 0056090 del 17/02/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 17/02/2022, l’utente \*\*\*\*\* , codice fiscale \*\*\*\*\* , ha presentato in data 17/02/2022 l’istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS, per la definizione della controversia in essere con l’operatore Ricorsiva S.r.l.. L’istante riferisce di aver chiesto, a partire dal 1° maggio 2021, la disdetta del servizio internet su a.d.s.l. + linea telefonica v.o.i.p., fornitogli dalla società Ricorsiva S.r.l. (ovvero Livecom coop), in quanto era appena passato ad un nuovo fornitore di accesso internet (sistema

wi-fi Linkem, con antenna esterna all'abitazione). La richiesta di cessazione del servizio, inviata all'indirizzo email principale di Ricorsiva (livecom@ricorsiva.it), è stata trasmessa con ampio anticipo, tenuto conto che l'ultima bolletta bimestrale saldata, copriva il servizio fino a tutto il mese di giugno 2021. A questa prima richiesta non è seguita alcuna risposta, e anzi in data 2 luglio 2021 riceveva un nuovo addebito bimestrale sul suo conto corrente. Il giorno stesso (02/07/2021) ripeteva la richiesta di chiarimenti e di disdetta dei servizi via P.E.C., richiesta alla quale non è seguita nessuna risposta. Il 31 agosto 2021 riceveva una seconda bolletta relativa al bimestre settembre-ottobre 2021. Riferisce, pertanto, di aver telefonato al servizio assistenza Livecom/ Ricorsiva per avere spiegazioni; l'operatrice gli ha assicurato che l'ufficio amministrativo lo avrebbe ricontatto a breve. Anche in questo caso nulla di fatto. L'ultimo sollecito telefonico, senza riscontri da parte di Livecom/ Ricorsiva, risale allo scorso 22 settembre. Conclude dunque riferendo di aver ricevuto una terza bolletta per il bimestre novembre-dicembre 2021 il giorno 11/10/2021, cioè proprio la stessa data della presentazione dell'istanza di conciliazione al Corecom, per un totale indebitato, fra 1<sup>a</sup>, 2<sup>a</sup> e 3<sup>a</sup> rata, di € 243,66. Ribadisce quindi le sue richieste: cessazione del servizio di connessione ADSL e telefonia fissa voip, che ha staccato e non più utilizzato dal 30/04/2021, rimborso delle ultime fatture addebitate e, se possibile/ previsto, adeguato risarcimento per il comportamento inqualificabile e scorretto che Ricorsiva ha avuto fino ad oggi. Chiede pertanto

- 1) Rimborso delle somme addebitate sul suo conto corrente, per mensilità non dovute dopo la richiesta di cessazione del contratto adsl+voip;
- 2) un indennizzo da valutare secondo le regole AGCOM, per un totale orientativo di € 350,00.

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

L'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione e non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva a supporto della propria posizione.

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. È necessario precisare che, data la mancata partecipazione al procedimento da parte dell'operatore, l'intera vicenda è stata ricostruita esclusivamente sulla base di quanto dedotto e allegato dalla parte istante. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Le richieste sub 1) rimborso delle somme addebitate sul conto corrente dopo la disdetta è fondata e merita pertanto accoglimento nei limiti di seguito precisati. Dall'esame della documentazione in atti emerge, emerge che con mail del 1 maggio 2021, l'utente ha chiesto di recedere dal contratto stipulato con l'operatore. Tuttavia la predetta mail è stata inoltrata da un indirizzo di posta ordinaria e dunque non è certificata né accompagnata dal rapporto di consegna; non essendo dunque accompagnata da alcuna prova di effettivo inoltro, non può essere presa in considerazione. In atti risulta tuttavia depositata anche una pec del 2 luglio 2021 inoltrata all'indirizzo ricorsivasrl@legalmail.it accompagnata dalla prova di effettivo inoltro, mediante la quale il sig, \*\*\*\*\* rinnovava la richiesta di "chiudere il contratto di fornitura di connessione internet e voip" a lui intestato. L'operatore avrebbe dovuto pertanto provvedere alla dismissione del servizio così come richiesto. Tuttavia, così non è stato giacché l'istante, a corredo della propria istanza ha prodotto: - la fattura n. 677/LV del 25/06/2021 relativa al periodo dal 01/07/2021 al 31/08/2021 - la fattura n.899/LV del 23/08/2021 relativa al periodo dal 01/09/2021 al 31/10/2021. che confermano l'inadempimento lamentato in quanto la società avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale avvenuta il 2 luglio 2021 e dunque entro l'1 agosto 2021. In considerazione di ciò l'istante ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione relativa al contratto riferita a periodi successivi al 1 agosto 2021 (data di efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. Viceversa, non può essere accolta la richiesta dell'istante di cui al punto 2) atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla la mancata lavorazione del recesso contrattuale tra le fattispecie indennizzabili e, conformemente all'orientamento

costantemente espresso dall'Autorità Garante per le Comunicazioni, non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare

#### DETERMINA

- Ricorsiva S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 17/02/2022, è tenuta a

1) la regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione relativa al contratto riferita a periodi successivi al 1 agosto 2021 (data di efficacia del recesso) fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore nonché al ritiro a propria cura e spese della pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

2) comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
NOEMI ATZEI