



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 58/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RANDAZZO / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 124/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2014;

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. 32/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e l’allegato A);

VISTA l’istanza del Sig.ra Randazzo del 23 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. In data 24 giugno 2013 la sig.ra Randazzo concludeva un contratto con la società Italiacom.net S.r.l. (di seguito Italiacom.net) per l'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl su una nuova linea con dismissione del n. 0917846xxx;
- b. Italiacom.net immediatamente procedeva al prelievo, tramite RID bancario, dell'importo di euro 123,40 quale costo di attivazione del servizio, che poi non è stato mai attivato;
- c. all'inizio del mese di luglio 2013 un tecnico della società Italiacom.net si recava presso il domicilio dell'istante per procedere all'installazione degli apparati e all'attivazione del servizio senza però riuscire nella messa in opera. Inoltre, in tale circostanza, non comunicava all'utente i tempi per la risoluzione dei riscontrati problemi tecnici;
- d. in data 22 luglio 2013 e 8 agosto 2013 l'utente sporgeva reclami telefonici al servizio clienti di Italicom.net per tentare di risolvere il disservizio;
- e. in data 26 agosto 2013 la convenuta società proponeva alla sig.ra Randazzo di attivare il servizio voce e Adsl sul numero 091.7846xxx, utenza ancora attiva con l'operatore Fastweb, previa attivazione della portabilità della predetta numerazione su rete Italiacom.net, procedura che, a suo dire, avrebbe risolto definitivamente le riscontrate difficoltà tecniche;
- f. l'avvio della procedura di portabilità del n. 091.7846xxx non si concludeva nella tempistica dei 45 giorni (come promesso da Italiacom.net) e, dunque, l'utente inviava reiterati reclami, non riscontrati dalla società convenuta, in data 3, 7 e 10 ottobre 2013 ;
- g. l'utente, in data 21 novembre 2013, contattava l'operatore Fastweb per verificare lo stato della procedura di migrazione dell'utenza n. 091.7846xxx verso l'operatore Italiacom.net e riscontrava che la predetta utenza era ancora gestita da Fastweb;
- h. la parte istante, con lettera del 18 dicembre 2013, comunicava alla società Italiacom.net la volontà di recedere dal contratto.

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

- i. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia e Adsl su nuova utenza telefonica;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. l'indennizzo per omessa portabilità del numero;
- iii. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. rimborso della somma di euro 123,40 corrisposta a titolo di costo per le attivazioni dei servizi fonia e Adsl non eseguite;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Italiacom.net S.r.l., con nota del 18 febbraio 2014, inviata a mezzo posta certificata, ha evidenziato l'infondatezza e la genericità delle contestazioni di parte istante, che ha imputato la mancata attivazione dei servizi fonia e Adsl alla convenuta società, perché non avrebbe identificato e risolto gli impedimenti tecnico-giuridici che hanno reso impossibile l'esecuzione del contratto.

Di contro, Italiacom.net ha dichiarato che la mancata esecuzione del contratto è da imputare all'utente, che non avrebbe consentito ai tecnici di Italiacom.net di accedere al suo domicilio per l'installazione degli apparati, come provato dalle copie dei *report* delle gestioni degli ordini in atti che evidenziano il fatto che l'utente, per tre volte, ha rifiutato l'intervento tecnico.

Per quanto concerne il mancato riscontro ai reclami, Italiacom.net rileva che l'operatore ha sempre risposto oralmente ai reclami presentati dall'utente per via telefonica. Invece, non sussistono i presupposti per riconoscere gli indennizzi per mancata risposta ai reclami scritti o trasmessi via email in quanto Italiacom.net non li ha ricevuti, né parte istante ha dimostrato il loro invio con deposito di prove documentali.

Infine, Italiacom.net ha rappresentato di aver offerto all'utente il rimborso delle spese di attivazione del servizio, proposta non accettata dall'utente.

Per quanto sopra esposto chiede il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta *sub i)* di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia e Adsl con attivazione di una nuova utenza non può trovare accoglimento per i motivi di seguito specificati.

In relazione al periodo dal 24 giugno 2013 (data di conclusione del contratto) al 25 agosto 2013 l'utente ha chiesto ad Italiacom.net l'attivazione del servizio voce e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Adsl con attivazione di una nuova linea. In relazione a tale periodo Italiacom.net ha dimostrato, con il deposito dei *report* di gestione degli ordini di attivazione, che la mancata attivazione del servizio di telefonia e del servizio Adsl su nuova utenza telefonica è imputabile a parte istante, che ha negato l'accesso dei tecnici per installare gli apparati e risolvere gli impedimenti tecnici ostativi alla attivazione dei servizi. In effetti, dall'esame dei *report* trasmessi da Telecom Italia a Italiacom.net è possibile verificare che per tre volte l'intervento tecnico presso il domicilio dell'utente, in data 27 giugno 2013, 21 luglio 2013 e 24 luglio 2013, si è concluso in KO con causale "*il cliente finale rifiuta l'intervento tecnico*".

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo *sub ii*) per mancata portabilità del numero n. 091.7846xxx su rete Italiacom.net dal 26 agosto 2013 (data di avvio della procedura di portabilità), fino al 18 dicembre 2014 (data in cui l'utente ha manifestato la volontà di recedere dal contratto), essa è accoglibile in quanto parte convenuta non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata portabilità del numero 091.7846xxx. In tal senso l'Autorità ha più volte deliberato, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "*[i]n tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore [...] deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento*". Pertanto, l'accertata imputabilità del disservizio inerente alla mancata portabilità del numero 091.7846xxx dal 26 agosto 2013 al 18 dicembre 2014 (per un totale di 114 giorni) in capo al gestore Italiacom.net implica la corresponsione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro di euro 5,00 *pro die* previsto dall'articolo 6, comma 1, allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, che prevede "*[n]elle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà*".

La richiesta di indennizzo *sub iii*) per mancata risposta ai reclami è parimenti accoglibile, in quanto Italiacom.net non ha fornito prova di aver risposto ai reclami telefonici presentati da parte istante in data 22 luglio 2013, 8 agosto 2013, 3, 7 e 10 ottobre 2013 nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto.

Pertanto l'accertata responsabilità per la mancata risposta al reclamo da parte del gestore implica la corresponsione di un indennizzo ai sensi dell'articolo 11, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "*[s]e l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Il periodo per calcolare l'indennizzo in questione decorre dal 22 agosto 2013 (data determinata sommando alla data di presentazione del primo reclamo del 22 luglio 2013, il termine di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi, entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'utente) fino alla data (23 gennaio 2014) di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi all'Agcom, per un totale di 154 giorni;

La richiesta di storno *sub iv*), relativa all'importo contestato di euro 123,40 (centoventitre/40) può trovare accoglimento, non potendosi ritenere fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Italiacom in quanto è stato provato che non vi è stata attivazione del servizio;

Infine, per quanto concerne le spese di procedura indicate al punto *sub v*), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Randazzo nei confronti della società Italiacom.net S.r.l. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Italiacom.net S.r.l. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 570,00 (cinquecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità del numero;
- ii. euro 154,00 (centocinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. euro 123,40 (centoventitre/40) a titolo di rimborso per il costo di attivazione del servizio.

3. La società Italiacom.net S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Roma, 19 maggio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani