



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 79/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ORFEO /ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 390/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 luglio 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. 176/14/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*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 l’istanza dell’utente Orfeo, presentata in data 6 marzo 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 10 agosto 2013 la società Italiacom.net S.r.l. (di seguito Italiacom.net) effettuava il prelievo dalla carta di credito dell'istante della somma di euro 120,51, a seguito dell'attivazione del contratto di abbonamento con il predetto operatore per l'attivazione del servizio voce e adsl su nuova utenza telefonica;
- b. l'operatore Italiacom.net comunque non procedeva all'attivazione dei servizi, nonostante le numerose segnalazioni presentate da parte istante al servizio clienti;
- c. in data 16 dicembre 2013 l'utente inoltrava reclamo scritto ad Italiacom.net per segnalare i disservizi al quale, però, non seguiva alcun riscontro;
- d. in data 17 dicembre 2013 Italiacom.net recapitava al domicilio dell'utente il modem per la fruizione del servizio internet ed in data 29 dicembre 2013 procedeva all'attivazione del servizio senza l'attribuzione di una nuova utenza telefonica;
- e. Italiacom.net comunicava all'utente che non procedeva all'attribuzione di un nuovo numero telefonico e all'attivazione del servizio fonia per problemi tecnici causati da un blocco della linea.

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

- i. l'indennizzo per mancata attivazione del servizio voce;
- ii. l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio dati;
- iii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16 dicembre 2013;
- iv. il rimborso dei pagamenti effettuati a favore di Italiacom.net per un totale di euro 120,51 per mancata attivazione dei servizi;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La Società Italiacom.net non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art 16, comma 2, del Regolamento.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare occorre precisare che dalle risultanze istruttorie non è stato possibile individuare la data certa della stipula del contratto e, pertanto, il periodo per il calcolo degli indennizzi sarà computato a partire dal 10 agosto 2013, data in cui Italiacom.net ha prelevato l'importo previsto contrattualmente per l'attivazione dei servizi. Quindi, in considerazione della tempistica dei 90 giorni solari di "*allacciamento per i servizi diretti o per i servizi forniti al cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato*" prevista dall'articolo 3, comma 1, della Carta Servizi Italiacom, l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro il 10 novembre 2013. Dalle risultanze istruttorie, invece, è stato accertato che l'attivazione del servizio dati è avvenuta il 29 dicembre 2013, con un ritardo di 39 giorni rispetto ai termini previsti contrattualmente, mentre il servizio voce non è stato mai attivato.

Al riguardo, si deve rilevare che la società Italiacom.net, in ordine al ritardo di attivazione del servizio dati e alla mancata attivazione del servizio voce, non ha provato di aver posto in essere l'attività necessaria per garantire all'utente l'attivazione della linea e dei servizi. In tal senso ha più volte statuito l'Autorità anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditoredeve 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, in mancanza di prova contraria, sia il ritardo nell'attivazione del servizio internet nel periodo intercorrente dal 10 novembre 2013 al 29 dicembre 2013, che la mancata attivazione del servizio di fonia su nuova utenza fissa dal 10 novembre 2013 al 6 marzo 2014 (data di avvio del procedimento), è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Itaiacom.net.

Alla luce di tali considerazioni, le richieste *sub i)* e *sub ii)* di liquidazione degli indennizzi per la mancata attivazione del servizio fonia e per il ritardo del servizio dati possono trovare accoglimento. Pertanto, l'accertata imputabilità dei predetti disservizi in capo alla società Italiacom.net, implica la corresponsione degli indennizzi, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 3, comma 1, allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, che prevede "*1.[n]el caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo,*" per un importo di euro 7,50 *pro die* per n. 116 giorni per mancata attivazione della fonia e per n. 39 giorni per il ritardo nell'attivazione del servizio dati.

La richiesta *sub iii)*, di indennizzo per mancata risposta al reclamo può trovare accoglimento, in quanto Italiacom.net. non ha provato di aver risposto al reclamo del 16



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dicembre 2013 nel termine di 30 giorni previsto dalla Carta Servizi di Italiacom.net. Pertanto, il predetto operatore sarà tenuto a corrispondere l'indennizzo, ai sensi dell'articolo 11, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale "Se 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 dalla data del 16 gennaio 2014 (data determinata sommando alla data di presentazione del reclamo, 16 dicembre 2013, il termine di 30 giorni previsto dalla carta dei servizi, entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) fino al 6 marzo 2014, data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia innanzi all'Agcom, per un totale di 49 giorni.

Infine, la richiesta *sub iv)* di rimborso delle somme prelevate da Italiacom.net, per un totale di euro 120,51, quali canoni per i servizi può trovare parziale accoglimento. In particolare, l'istante ha diritto al rimborso delle somme prelevate da Italiacom.net al netto degli importi fatturati dall'operatore per la fruizione del servizio internet dal 29 dicembre 2013 al 6 marzo 2014 (data di insaturazione presso l'Autorità della procedura *de qua*).

Infine per quanto concerne la richiesta *sub v)* di rimborso delle spese di procedura, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 50,00, in considerazione del fatto che parte istante ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il CO.RE.COM della Campania.

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 dell'utente Orfeo 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 alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante, mediante il rimborso degli importi addebitati per il servizio voce, mai attivato, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Italiacom.net S.r.l. è, altresì, tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 870,00 (ottocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia;

ii. euro 292,50 (duecentonovantadue/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio dati;

iii. euro 49,00 (quarantanove/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. 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.

5. 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.

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

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, 17 luglio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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