



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comunicato stampa

Nessun adeguamento della rete: l’Autorità ordina a Italiacom di rimborsare ai clienti le somme indebitamente prelevate

Il Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel corso della riunione del 13 marzo scorso, ha adottato un provvedimento con il quale si ordina alle società Italiacom S.r.l. e Italiacom.net S.r.l. la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti.

Il provvedimento (delibera n. 112/14/CONS, disponibile sul sito *web* dell’Autorità) si è reso necessario per tutelare i clienti dei due operatori ai quali sono stati ingiustificatamente addebitati e prelevati importi non dovuti in occasione di una modifica delle condizioni contrattuali comunicata il 15 ottobre 2013. Con essa si chiedeva ai clienti il versamento di 100 euro, a titolo di “contributo aggiuntivo una tantum”, giustificandolo con esigenze di adeguamento della rete.

Nella sua decisione, l’Autorità ha rilevato che la condotta tenuta dai due operatori ha causato un danno sia ai clienti che hanno esercitato il diritto di recesso sia ai clienti che hanno accettato la modifica contrattuale. Le verifiche disposte dall’Autorità hanno infatti appurato che ai primi è stato ingiustificatamente addebitato l’importo di 100 euro a titolo di costo di



disattivazione mentre ai secondi è stato richiesto e prelevato l'importo un tantum di 100 euro, comportamento altrettanto indebito in quanto il presupposto addotto per la modifica – ossia la sopravvenienza di un costo aggiuntivo per l'adeguamento della rete – era insussistente.

A conclusione del procedimento, l'Autorità ha quindi ordinato alle società Italiacom e Italiacom.net di:

- rimborsare o stornare, entro il termine di 15 giorni dalla notifica del provvedimento, le somme prelevate o, comunque, contabilizzate, successivamente alla data del 15 ottobre 2013;
- informare, entro il medesimo termine, tutti gli utenti interessati, delle modalità con le quali il rimborso è avvenuto, consentendo ai clienti, nel caso in cui il rimborso non fosse andato a buon fine, di chiedere che sia effettuato con modalità alternative;
- regolarizzare, entro il termine di 30 giorni, la posizione contabile di tutti i clienti interessati dalla modifica, ritirando anche le azioni di recupero crediti;
- fornire all'Autorità, entro il termine di 45 giorni, informazioni dettagliate e analitiche sulle operazioni di rimborso e storno effettuate in esecuzione del provvedimento.

Roma, 18 marzo 2014



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

