



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 118/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI NARDO / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 503/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 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. 532/14/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 della Sig.ra Di Nardo del 26 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

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

a. la Sig.ra Di Nardo, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.8189xxx, ha denunciato la mancata attivazione del servizio da parte della Società Italiacom.net s.r.l. (di seguito Italiacom.net), la mancata risposta al reclamo nonché l'indebita fatturazione

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

- i. lo storno delle fatture emesse e contestuale ritiro delle particelle dalla società di recupero del credito;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iii. 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'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte in quanto formulate in modo generico e non sono circostanziate.

Nel merito della domanda si rileva che, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, adeguato a definire l'oggetto del contenzioso, sia con riferimento alla sussistenza del contratto in essere tra le parti, sia alle fatture emesse dall'operatore Italiacom.net, per le quali parte istante chiede il rimborso, che all'invio del reclamo, per la cui mancata risposta l'utente chiede il riconoscimento degli indennizzi.

Pertanto, stante l'impossibilità di accertare l' "an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi dei disservizi denunciati dall'utente, non emergono gli estremi per accogliere le richieste sopra specificate ai punti *sub i), ii) e iii)*.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Di Nardo nei confronti della società Italiacom.net s.r.l. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 28 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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