



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 118/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TONDA / ITALIACOM.NET S.R.L.  
(GU14 n. 729/2014)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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. 390/15/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 del sig. Tonda, del 18 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

L'istante ha lamentato il cattivo funzionamento dei servizi di telefonia fissa e dell'ADSL. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. Tonda, intestatario dell'utenza telefonica n. 0919860xxx, in data 20 maggio 2013, sottoscriveva un abbonamento con Italiacom.net relativo sia alla telefonia fissa che all'ADSL procedendo al pagamento delle somme previste a titolo di costi di attivazione, apparecchiatura *router* e canone mensile;

b. in data dal 3 giugno 2013, i servizi della fonia e dell'ADSL venivano attivati in maniera difettosa e subito, in data 7 giugno 2013, procedeva ad effettuare reclami telefonici;

c. in data 17 giugno 2013, perdurando i disservizi, l'istante si recava presso gli uffici di Italiacom.net apprendendo che i disagi erano dovuti ad un guasto sulla linea Telecom Italia;

d. il 18 giugno 2013, l'istante, quindi, provvedeva a contattare Telecom che mediante l'intervento di un tecnico provvedeva a risolvere il guasto;

e. in data 20 giugno 2013 Italiacom.net arbitrariamente attribuiva un nuovo numero di telefono all'istante e dopo alcuni giorni provvedeva ad attribuire ancora un ulteriore nuovo numero che operava solo per le telefonate in uscita mentre quello attribuito il 20 giugno era attivo per le telefonate in entrata;

f. infine, sempre senza comunicazione, gli veniva attribuito ancora un altro numero che risulta essere quello cui fa riferimento l'istanza *de qua*, 0919860xxx;

g. inoltre, dal 5 settembre 2013, i servizi della fonia e dell'ADSL funzionavano in maniera irregolare e discontinua come risulta dalle numerose segnalazioni effettuate al gestore;

h. in data 12 ottobre 2013, Italiacom.net inviava una comunicazione relativa ad un adeguamento della rete ADSL per la quale l'istante era tenuto a corrispondere la somma pari ad euro 100,00;

i. non avendo provveduto a versare detto importo, in data 16 novembre 2013, l'istante subiva la sospensione dei servizi;

j. in data 18 novembre 2013, al fine di ottenere la riattivazione dei servizi ed un miglioramento degli stessi, l'istante procedeva al pagamento dell'importo richiesto, immediatamente i servizi venivano riattivati ma continuavano i disservizi.

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

i. l'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi fonia ed ADSL dal 3 al 18 giugno 2013; dal 5 settembre al 15 novembre 2013, dal 24 novembre 2013 fino alla data di deposito dell'istanza, ai sensi dell'articolo 5 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- ii. l'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto (variazione del numero telefonico) dal 20 giugno 2013;
- iii. l'indennizzo per la sospensione dei servizi fonia ed ADSL dal 16 al 18 novembre 2013 e dal 23 al 24 novembre 2013;
- iv. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal 7 giugno 2013 sino al deposito dell'istanza;
- v. l'indennizzo per la mancanza di trasparenza contrattuale dal 21 maggio 2013;
- vi. la restituzione della somma pari ad euro 100,00 a titolo di adeguamento dell'ADSL.

### **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 possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto *i*), per il malfunzionamento dei servizi di fonia e dell'ADSL, la stessa può essere accolta in quanto, in assenza di prova contraria fornita dall'operatore che non ha dimostrato la regolare erogazione di entrambi i servizi contestati dall'istante, l'utente ha diritto ad essere indennizzato, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per ciascun servizio, per il malfunzionamento dal 3 al 18 giugno 2013, dal 5 settembre al 15 novembre 2013 e dal 24 novembre 2013 fino al 18 aprile 2014 (data di deposito dell'istanza) per un totale di 232 giorni.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui punto *ii*) relativa all'illegittima sostituzione del numero di telefono avvenuta senza preavviso in data 20 giugno 2013, la stessa, ai sensi dell'articolo 12, comma 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, può essere equiparata, ai fini del riconoscimento di un indennizzo, alla fattispecie di cui all'articolo 5, comma 2 del citato allegato ossia al malfunzionamento del servizio telefonico. Infatti, l'impossibilità di ricevere traffico in entrata può essere valutata alla stregua di un irregolare funzionamento del servizio telefonico, e pertanto, può essere riconosciuto l'indennizzo secondo il parametro pari ad euro 2,50 *pro die* per il numero di 298 giorni dal 20 giugno 2013 al 18 aprile 2014 (data di deposito dell'istanza).

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto *iii*) per la sospensione dei servizi di fonia e dell'ADSL, la stessa può essere accolta in quanto, senza preavviso ed ingiustificatamente, Italiacom.net ha sospeso l'erogazione dei servizi di fonia e dell'ADSL; pertanto, in assenza di prova contraria fornita dall'operatore, l'utente ha diritto ad essere indennizzato, secondo quanto previsto dall'articolo 4 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio per la sospensione dal 16 al 18 novembre 2013, per complessivi tre giorni.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo, di cui al punto *iv*) per la mancata risposta ai reclami, la richiesta deve essere accolta a far data dal reclamo telefonico del 5 settembre 2013, confermato dal numero di ticket fornito dall'istante. L'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 134 giorni calcolati dal 20 ottobre 2013 (in quanto da Carta Servizi l'operatore ha 45 giorni di tempo per la gestione del reclamo) fino al 5 marzo 2014 data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione.

Con riferimento alla richiesta sub *v*), la stessa non può essere accolta in quanto esula dall'ambito di applicazione di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Con riferimento alla richiesta sub *vi*), l'istante ha diritto alla restituzione di euro 100,00 a titolo di adeguamento della rete ADSL in quanto, nel corso del procedimento avviato con delibera n. 69/14/CONS, questa Autorità ha verificato che si è trattata di una modifica unilaterale non giustificata da alcun adeguamento della rete, né, circostanza ancor più grave, alcun corrispondente importo aggiuntivo è stato addebitato dal fornitore della rete (nel caso di specie Telecom Italia S.p.A.); pertanto, come previsto dalla delibera n. 112/14/CONS, la società Italiacom.net è tenuta a restituire le somme prelevate dai conti correnti dei clienti.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante l'importo pari ad euro 100,00 (*cento/00*) in considerazione del fatto che l'istante si è recato al CORECOM Sicilia ben due volte senza che l'operatore si sia mai presentato.

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 Tonda 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 1.160,00 (*millecentosessanta/00*) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi voce e dati;
- ii. euro 745,00 (*settecentoquarantacinque/00*) a titolo di indennizzo per l'illegittima sostituzione del numero di telefono;
- iii. euro 45,00 (*quarantacinque/00*) a titolo di indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi voce e dati;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

iv. euro 134,00 (centotrentaquattro/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai numerosi reclami;

v. euro 100,00 (cento/00) corrisposte ingiustificatamente per l'adeguamento dell'ADSL;

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.

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, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci