



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 119/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GUGLIUZZA / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 932/14)**

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 del sig. Gugliuzza del 28 maggio 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. il sig. Gugliuzza, intestatario dell'utenza telefonica n. 095.8360xxx, in data 15 luglio 2013 stipulava un contratto con la società Italiacom.net s.r.l. (di seguito Italiacom.net) per l'attivazione dei servizi voce e ADSL, mediante pagamento con carta di credito;
- b. l'istante, in data 16 luglio 2013, inviava all'operatore Italiacom.net lettera di recesso dal contratto, tramite raccomandata a/r;
- c. l'operatore Italiacom.net effettuava indebiti prelievi dalla carta di credito dell'istante, rispettivamente di euro 108,40 e di euro 399,18, senza causale, in quanto i servizi non erano stati attivati.

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

- i. il rimborso delle somme indebitamente prelevate da Italiacom.net, pari a complessivi euro 507,58;
- ii. il risarcimento del danno morale subito.

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 possono essere accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *i*), l'istante ha diritto al rimborso delle somme prelevate da Italiacom.net, pari a complessivi euro 507,58, in quanto, in assenza di prova contraria in merito all'attivazione dei servizi, non possono ritenersi fondate le pretese creditorie vantate dalla società.

Inoltre, l'istante ha anche provato di aver esercitato il diritto di recesso in data 16 luglio 2014, tramite lettera inviata con raccomandata a/r, e dunque nei dieci giorni decorrenti dalla data di stipula del contratto del 15 luglio 2013, ai sensi dell'articolo 2.3 della Carta Servizi di Italiacom.net, che dispone: *“dalla data di sottoscrizione del contratto il cliente può esercitare il diritto di recesso entro dieci giorni, successivamente, potrà esercitarlo ...con un preavviso scritto di almeno 30 giorni”*. Pertanto, nel caso di specie, la risoluzione contrattuale ha efficacia immediata e, dunque, nulla è dovuto da parte dell'utente all'operatore Italiacom.net.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*) la stessa non è accoglibile in quanto il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è tenuta a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento di cui all'articolo 19, comma 4 del Regolamento.

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Gugliuzza 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 i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 507,58 (cinquecentosette/58) a titolo di rimborso delle somme prelevate da Italiacom.net, non dovute

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, 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