



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 122/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CATANIA / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 2102/2014)**

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 dell’utente Catania del 7 agosto 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato disservizi nella fornitura del servizio di telefonia fissa e l'applicazione di costi ingiustificati da parte di Italiacom.net. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il sig. Catania, intestatario dell'utenza telefonica n. 095801xxx, nel mese di maggio 2013, ha sottoscritto un abbonamento con Italiacom.net relativo sia alla telefonia fissa che all'ADSL al costo mensile di euro 34,90;
- b. l'istante reclamava tramite mail al servizio clienti di Italiacom.net, lamentando ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti;
- c. Italiacom.net tramite mail confermava il disservizio dal 12 luglio all'11 settembre 2013 e si dichiarava disponibile ad indennizzare l'utente in tempi brevi;
- d. nel mese di novembre 2013, venivano addebitati sul conto corrente euro 100,00 per adeguamento servizio ADSL, senza preavviso;
- e. in data 1 aprile 2014 veniva addebitato il canone relativo al mese di aprile ed in data 3 aprile veniva sospeso il servizio sia telefonico che dell'ADSL;
- f. in data 5 aprile, stanco dei continui disservizi, l'istante ha richiesto la migrazione ad altro gestore con notevoli difficoltà relative al rilascio del codice di migrazione.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto la restituzione della somme ingiustamente corrisposte ed in particolare:

- i. la restituzione della somma di euro 100,00 per adeguamento ADSL;
- ii. la restituzione del canone relativo al mese di aprile;
- iii. l'indennizzo per la sospensione del servizio di telefonia fissa e dell'ADSL;
- iv. il risarcimento del danno per ritardo nella migrazione.

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 cui al punto *i)*, 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*), la stessa deve essere accolta in quanto, in data 1 aprile 2014, è stato addebitato il canone relativo al mese di aprile nonostante i servizi di telefonia fissa che dell'ADSL non siano stati più erogati a far data proprio dal 1 aprile.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*), l'utente ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, sia per la sospensione del servizio telefonico che dell'ADSL, dal 12 luglio all'11 settembre 2013, (come confermato dalla mail inviata da Italiacom.net del 7 marzo 2014). L'indennizzo deve essere computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per 62 giorni sia per la telefonia fissa che per l'ADSL con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iv*), la stessa non può essere accolta in quanto il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede 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. Né può, in tale sede, essere liquidato un indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, ai sensi dell'articolo 6 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS in quanto non è stato allegato all'istanza alcun elemento probatorio volto ad circoscrivere l'intervallo temporale entro il quale l'operatore avrebbe dovuto consentire la migrazione ad altro gestore.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento l'importo di euro 50,00 per aver presenziato al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Sicilia.

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 Catania 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 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 100,00 (cento/00) a titolo di adeguamento ADSL, non dovuto, ai sensi della delibera n. 69/14/CONS.
- ii. il canone relativo al mese di aprile, in quanto i servizi di telefonia fissa e dell'ADSL risultano cessati alla data del 3 aprile 2014;
- iii. euro 465,00 (quattrocentosessantacinque) a titolo di indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per 62 giorni sia per la sospensione del servizio di telefonia fissa che 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, 28 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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