



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 124/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ATTARDO / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 212/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 ottobre 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. Attardo del 7 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la ritardata fornitura dei servizi sottoscritti, la successiva interruzione degli stessi e la mancata comunicazione del codice di migrazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il sig. Attardo, intestatario dell'utenza telefonica n. 095398xxx, ha sottoscritto un abbonamento con Italiacom.net che prevedeva un costo mensile iva compresa pari ad euro 19,90 (comprensivo di chiamate illimitate ed internet senza limiti), euro 25,00 per il *tablet* ed euro 10,00 per la portabilità;

b. l'istante prontamente ha provveduto a corrispondere le somme richieste pari ad euro 210,84, nonostante l'attivazione dei servizi fosse avvenuta dopo circa tre mesi dalla richiesta, il *tablet* non fosse stato consegnato ed il modem fosse stato consegnato in ritardo;

c. successivamente, in data 15 novembre 2013, l'istante ha subito l'interruzione dei servizi poi riattivati in data 2 dicembre 2013 e disattivati nella stessa giornata in quanto non risultava saldata la fattura del mese di dicembre 2013;

d. a tutt'oggi l'istante ha corrisposto circa euro 200,00 per un servizio che è stato attivo solo per pochi giorni, non ha ricevuto il *tablet* ed il codice di migrazione richiesto ripetutamente è stato comunicato solo in sede di tentativo di conciliazione.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture insolute;
- ii. la restituzione delle somme corrisposte pari ad euro 210,84;
- iii. il rimborso per i disservizi subiti;
- iv. l'indennizzo per la perdita del numero di cui era intestatario dal 1995.

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 parzialmente accolte come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *i*) la richiesta deve essere accolta e l'istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativa mediante lo storno delle fatture attualmente insolute relative ai canoni dei mesi di dicembre e gennaio nei quali i servizi voce e dati risultavano sospesi nonché mediante lo storno della fattura relativa ai costi per disattivazione anticipata e mancata restituzione del modem, in quanto la disattivazione è avvenuta perché i servizi non funzionavano ed inoltre il modem risulta consegnato con raccomandata espressa del 20 gennaio 2014.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *ii*) la stessa può essere accolta solo in parte ovvero con riferimento ad alcuni importi indicati nella fattura n. 425 del 7 agosto 2013 dell'importo pari ad euro 130,61 e nella fattura n. 113215818 dell'11 novembre 2013, pari ad euro 80,00, che non risultano addebitabili all'istante in quanto i servizi risultavano sospesi alla data del 15 novembre 2013 e definitivamente cessati alla data del 2 dicembre 2013. In considerazione di quanto descritto, la società Italiacom.net, con riferimento alla prima fattura, sarà tenuta a restituire la somma pari ad euro 25,00 relativa al *tablet* mai consegnato all'istante ed inoltre sarà tenuta a restituire la somma pari ad euro 40,00 relativa alla fattura n. 113215818 relativa al bimestre novembre – dicembre 2013, considerato che l'utente nel mese di dicembre non ha fruito di entrambi i servizi

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii*), la stessa non può essere accolta, in quanto esula dalle competenze di questa Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4 del Regolamento, *“Con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iv*), Italiacom.net sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per la perdita della numerazione per non aver comunicato tempestivamente il codice di migrazione all'istante non consentendogli di migrare la risorsa numerica ad altro gestore e dovendo pertanto richiedere una nuova utenza telefonica. Italiacom.net sarà tenuta a corrispondere, ai sensi dell'articolo 9, di cui all'allegato alla delibera n. 73/11/CONS la somma pari ad euro 900,00 (novecento/00), considerato che l'istante era titolare dell'utenza telefonica *de qua* dal 1995 che attualmente risulta non attiva.

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 pari ad euro 100,00 (cento/00).

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

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Attardo 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 corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, 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 65,00 (sessantacinque/00) in quanto addebitate ingiustamente in fattura;
- ii. euro 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

3. La società Italiacom.net S.r.l. sarà tenuta altresì alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno delle fatture insolute.

4. La società Italiacom.net S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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.

Napoli, 8 ottobre 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