



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 127/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ARCADIPANE / ITALIACOM.NET S.R.L.  
(GU14 n. 1991/2014)**

## **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 Arcadipane presentata in data 4 agosto 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante ha lamentato la ritardata attivazione dei servizi di telefonia fissa e dell'ADSL con contestuale migrazione del numero da Telecom Italia ad Italiacom.net. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il sig. Arcadipane, intestatario dell'utenza telefonica n. 0934931xxx, in data 9 ottobre 2013, sottoscriveva un abbonamento con Italiacom.net relativo sia alla telefonia fissa che all'ADSL;
- b. a far data dal 30 dicembre 2013, l'istante usufruiva del servizio ADSL da parte di Italiacom.net mentre il servizio di fonia veniva ancora erogato da Telecom;
- c. solo in data 21 gennaio 2014 anche il servizio di fonia veniva erogato da Italiacom.net;
- d. in data 4 aprile 2014 veniva sospesa l'erogazione di entrambi i servizi senza preavviso e nonostante la corresponsione del canone;
- e. in data 27 aprile, dopo numerosi reclami telefonici, il personale di Italiacom.net consigliava all'istante di recedere dal contratto;
- f. in data 15 maggio 2014 perveniva la fattura n. 802 dell'importo di euro 245,90 relativa alla mancata restituzione del modem, senza che vi fosse alcuna comunicazione in merito da parte del gestore telefonico.

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

- i. l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio fonia dal 9 novembre 2013 al 22 gennaio 2014, ai sensi dell'articolo 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- ii. l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio ADSL dal 9 novembre 2013 al 30 dicembre 2013, ai sensi dell'articolo 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- iii. l'indennizzo per la ritardata consegna del modem, ai sensi dell'articolo 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- iv. l'indennizzo per omessa portabilità del numero 0934931xxx dal 9 novembre 2013 al 30 dicembre 2013, ai sensi dell'articolo 6 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- v. l'indennizzo per sospensione illegittima del servizio fonia, ai sensi dell'articolo 4 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS dal 4 aprile al 15 maggio 2014;
- vi. l'indennizzo per sospensione illegittima del servizio ADSL, ai sensi dell'articolo 4 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS dal 4 aprile al 15 maggio 2014;
- vii. il rimborso dei canoni versati e non dovuti pari a sei mensilità;
- viii. lo storno delle morosità pendenti pari ad euro 245,90;
- ix. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, a decorrere dal 9 ottobre 2013 sino alla data di presentazione dell'istanza;
- x. il rimborso delle spese di procedura ed i disagi subiti.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **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.

In via preliminare occorre precisare che, dalle risultanze istruttorie, è stato individuato come *dies a quo* per il calcolo degli indennizzi il 9 ottobre 2013, data di stipula del contratto e che, in mancanza di prova contraria, la ritardata migrazione dei servizi di fonia e ADSL sull'utenza fissa n. 0934931xxx è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Italiacom.net.

Quindi, in considerazione della tempistica dei 90 giorni solari di "*allacciamento per i servizi diretti o per i servizi forniti al cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato*" prevista dall'articolo 3, comma 1, della Carta Servizi Italiacom, l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro il 9 gennaio 2014. Dalle risultanze istruttorie, invece, è stato accertato che i servizi voce e dati sull'utenza fissa n. 0934931xxx non sono stati attivati nel termine previsto contrattualmente; pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione dei servizi di fonia e ADSL sono da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Italiacom.net.

In relazione alla richieste di indennizzo *sub i)*, l'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo alla società Italiacom.net implica la corresponsione dell'indennizzo per il periodo intercorrente dal 9 al 21 gennaio 2014, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, che prevede "*1.[n]el caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*" per un importo di euro 7,50 *pro die* per 13 giorni.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto *ii)*, la stessa non può essere accolta, in quanto alla data del 30 dicembre 2013, e quindi entro il termine di 90 giorni previsto dalla Carta Servizi, il servizio ADSL risultava correttamente erogato da Italiacom.net, per cui nessun disservizio è imputabile alla società stessa.

Con riferimento alla richiesta *sub iii)*, la stessa non può essere accolta in quanto, in via generale, non si può riconoscere alcun indennizzo per la consegna ritardata del modem in quanto la stessa è già ricompresa nella fattispecie più ampia del ritardo nell'attivazione della linea ADSL.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di cui al punto *iv)*, la stessa non può essere accolta in quanto il disservizio subito dall'istante è stato già indennizzato ai sensi dell'articolo 3 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, quale ritardo di attivazione e non quale ritardo nella portabilità del numero 0934931xxx, di cui all'articolo 6 del citato allegato A).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Con riferimento alle richieste di indennizzi di cui ai punti v) e vi) per la sospensione dei servizi di fonia e dell'ADSL, le stesse possono essere accolte in quanto, senza preavviso ed ingiustificatamente, Italiacom.net ha sospeso l'erogazione dei servizi di fonia e dell'ADSL dal 4 aprile 2014; pertanto, 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 la sospensione dei servizi dal 4 aprile al 15 maggio 2014, ovvero per il numero di 42 giorni per ciascun servizio.

Con riferimento alla richiesta di rimborso dei canoni versati, la stessa può essere accolta solo con riferimento al canone del mese di aprile, in quanto è stato accertato che l'erogazione dei servizi è stata sospesa in data 4 aprile 2014 ma non può essere accolta con riferimento alle altre mensilità in quanto i servizi risultavano attivi.

Con riferimento alla richiesta di storno della fattura di euro 245,90 relativa ai costi per la mancata restituzione delle apparecchiature, la stessa può essere accolta in quanto ai sensi dell'articolo 2.2 della Carta Servizi Italiacom.net è previsto che Italiacom.net invierà i propri tecnici per provvedere al loro ritiro.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la richiesta non può essere accolta, in quanto alcun reclamo è stato allegato all'istanza e, pertanto, non è possibile risalire al *dies a quo* dal quale calcolare l'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS,

Infine, per quanto concerne la richiesta di rimborso *sub x)* per le spese di procedura, si ritiene equo liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 50,00 in considerazione del fatto che parte istante ha partecipato al tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il CO.RE.COM Sicilia, che si è concluso con esito negativo. Mentre con riferimento alla richiesta di indennizzo per i disagi subiti, si fa presente che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento, l'Autorità "*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*".

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 Salvatore Arcadipane 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:

i. euro 97,50 (novatasette/50) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce su utenza fissa;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

ii. euro 630,00 (seicentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione illegittima dei servizi di fonia e dell'ADSL;

iii. euro 19,90 a titolo di restituzione del canone del mese di aprile;

iv. storno della fattura di euro 245,00 (duecentoquarantacinque/00) relativa alla mancata restituzione delle apparecchiature.

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