



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 28/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMPO / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 1986/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 marzo 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. 569/14/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 Campo presentata in data 1 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 la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa e dell'ADSL 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. Campo, intestatario dell'utenza telefonica n. 0909480xxx, in data 24 settembre 2013, ha concluso tramite registrazione vocale un contratto con Italiacom.net relativo sia alla telefonia fissa che all'ADSL;

b. successivamente ha corrisposto la somma di euro 100,00 per adeguamento dell'ADSL, mai funzionante;

c. i servizi richiesti non sono mai stati attivati e pertanto, l'istante, stanco della mancata assistenza, ha attivato una nuova linea telefonica con un altro gestore;

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

i. l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi fonia e dati dal 24 dicembre 2013 al 1 agosto 2014 ai sensi dell'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. l'indennizzo per perdita della numerazione 0909480xxx, ai sensi dell'articolo 9 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. la restituzione della somma pari ad euro 100,00 per adeguamento ADSL;

iv. l'indennizzo per i disagi subiti.

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 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 24 settembre 2013, data di sottoscrizione del contratto. 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.net, l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro il 24 dicembre 2013. Dalle risultanze istruttorie, invece, è stato accertato che le attivazioni dei servizi voce e dati sull'utenza fissa n. 0909480xxx non sono mai avvenute.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione dei servizi di fonia e ADSL sull'utenza fissa n. 0909480xxx è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Italiacom.net.

In relazione alla richieste di indennizzo *sub i*), l'accertata imputabilità dei predetti disservizi in capo alla società Italiacom.net implica la corresponsione degli indennizzi per il periodo intercorrente dal 24 dicembre 2013 al 1 agosto 2014 (data di presentazione dell'istanza), 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 219 giorni per ciascun servizio non attivato.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione, la stessa non può essere accolta in quanto, in sede di integrazione istruttoria, Telecom Italia ha precisato che la numerazione 0909480xxx risulta in capo alla società Uno Communications S.p.A.; pertanto, ricade in capo all'istante l'onere di presentare domanda di riassegnazione della numerazione.

Con riferimento alla richiesta *sub iii*), 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.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per i disagi subiti, la stessa non può essere accolta in quanto esula dalle competenze dell'Autorità che, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento "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" ma non può pronunciarsi in materia di risarcimento del danno.

Infine, 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.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Campo 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 (euro cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 3.285,00 (euro tremiladuecentoottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati su utenza fissa;

ii. euro 100,00 (euro cento/00) corrisposte ingiustamente 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, 11 marzo 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci