



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 34/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CHIARAMONTE / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 1979/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 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 Chiaramonte presentata in data 31 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

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. la sig.ra Rosa Chiamonte, intestataria dell'utenza telefonica n. 0918146xxx, nel mese di luglio 2013, ha sottoscritto un abbonamento con Italiacom.net relativo sia alla telefonia fissa che all'ADSL al costo mensile di euro 19,90;

b. in data 1 agosto 2013, il contratto si perfezionava e l'istante riceveva la prima fattura dell'importo di euro 94,90 come corrispettivo da pagare per l'attivazione dei servizi richiesti, sebbene non risultassero attivi i servizi richiesti né fossero state consegnate le apparecchiature né risultasse cessato il contratto con il precedente gestore che continuava regolarmente ad emettere fatture;

c. l'istante reclamava telefonicamente tramite il *call center* al fine di sollecitare la predetta attivazione;

d. in data 9 settembre 2013, i tecnici di Italiacom.net si recavano al domicilio della sig.ra Chiamonte ma non riuscivano a risolvere il problema, cosicché nei giorni successivi, in seguito ad ulteriori contatti telefonici, l'istante, su indicazione del personale di Italiacom.net, procedeva ad inoltrare formale recesso dal precedente gestore;

e. anche dopo aver effettuato il recesso, la situazione non mutava, ed anzi peggiorava, in quanto l'istante era, ormai, priva di linea telefonica e di ADSL, nonostante anche i numerosi reclami inviati tramite email;

f. nel mese di gennaio 2014, l'istante finalmente veniva contattata da Italiacom.net che la informava che per problemi ignoti il contratto non era andato a buon fine e, pertanto, la invitava a sottoscriverne un altro;

g. l'istante accettava tale proposta ma Italiacom.net non dava seguito nemmeno al secondo contratto, lasciando l'utente in una situazione di grave disagio.

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

i. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia dal 1 agosto 2013 al 14 maggio 2014 ai sensi dell'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL dal 1 agosto 2013 al 14 maggio 2014, ai sensi dell'articolo 8 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. l'indennizzo per omessa portabilità del numero 0918146xxx dal 1 agosto 2013 al 14 maggio 2014, ai sensi dell'articolo 6 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- iv. l'indennizzo per perdita della numerazione 0918146xxx, ai sensi dell'articolo 9 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- v. l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ai sensi ai sensi dell'articolo 11 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- vi. il rimborso della fattura n. 3628 dell'importo di euro 94,90, come corrispettivo per l'attivazione dei servizi richiesti e mai attivati;
- vii. l'indennizzo per la mancata trasparenza contrattuale;
- viii. il rimborso delle spese di procedura ed 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 1 agosto 2013, data in cui Italiacom.net ha prelevato l'importo previsto contrattualmente per l'attivazione dei servizi. 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.net, l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro il 1 novembre 2013. Dalle risultanze istruttorie, invece, è stato accertato che le attivazioni dei servizi voce e dati sull'utenza fissa n. 0918146xxx non sono mai avvenute

Pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione dei servizi di fonia e ADSL sull'utenza fissa n. 0918146xxx è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Italiacom.net.

In relazione alle richieste di indennizzo *sub i)* e *sub ii)*, l'accertata imputabilità dei predetti disservizi in capo alla società Italiacom.net implica la corresponsione degli indennizzi per il periodo intercorrente dal 1 novembre 2013 al 31 luglio 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 270 giorni per ciascun servizio non attivato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per omessa portabilità, la stessa non può trovare accoglimento in quanto risulta ricompresa nella fattispecie già indennizzata di cui al punto i);

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 0918146xxx dal 30 ottobre 2013 risulta cessata ed è disponibile per una nuova assegnazione; pertanto, ricade in capo all'istante l'onere di presentare domanda di riassegnazione della numerazione.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, si accoglie la richiesta dell'istante, considerando il primo reclamo inviato tramite email in data 10 ottobre 2013 e, pertanto, ai sensi dell'articolo 11, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, l'indennizzo deve essere riconosciuto una sola volta e deve essere computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* per 270 giorni.

Anche la richiesta di rimborso *sub vi)* dei pagamenti effettuati a favore di Italiacom.net per un totale di euro 94,90 merita accoglimento perché non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Italiacom.net in quanto, in assenza di prova contraria, è stato provato che non c'è stata attivazione dei servizi.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancanza di trasparenza contrattuale, 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 violazioni delle norme sulla trasparenza contrattuale.

Infine, per quanto concerne la richiesta di rimborso *sub viii)* 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.

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 parzialmente l'istanza dell'utente Chiaramonte 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:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 4.050,00 (euro quattromilacinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati su utenza fissa;

ii. euro 270,00 (euro duecentosettanta) per la mancata risposta ai reclami;

iii. euro 94,90 (euro novantaquattro/90) a titolo di restituzione delle somme prelevate da Italiacom.net e 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.

Napoli, 25 marzo 2015

f.f. IL PRESIDENTE

Antonio Preto

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani