



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 75/14/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DI NATALE/ITALIACOM.NET S.R.L.  
(GU14 n. 140/2014)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 giugno 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. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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 la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e l'allegato A);

VISTA l'istanza del Sig.ra Di Natale del 27 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## 1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 23 luglio 2013 la sig.ra Di Natale, titolare dell'utenza n. 0942.792xxx dal 2005, concludeva per via telefonica un contratto con la società Italiacom.net S.r.l. (di seguito Italiacom.net) per l'attivazione dei servizi fonia e Adsl con la portabilità del predetta numerazione;
- b. al momento della conclusione del contratto Italiacom.net invitava il cliente ad effettuare il pagamento di euro 236,40 quale costo di attivazione del servizio, effettuato dall'utente in data 24 luglio 2013 e 17 settembre 2013;
- c. nonostante parte istante avesse effettuato i pagamenti, Italiacom.net non procedeva all'attivazione dei servizi;
- d. Italiacom.net agli inizi di novembre 2013 cessava l'utenza n. 0942.792xxx con contestuale interruzione dei servizi Adsl e voce;

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

- i. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia e Adsl;
- ii. l'indennizzo per perdita del numero;
- iii. il rimborso della somma di euro 236,40 corrisposta a titolo di costo per le attivazioni dei servizi fonia e Adsl non eseguite.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Italiacom.net S.r.l., con nota del 18 febbraio 2014, inviata a mezzo posta certificata, ha evidenziato che la mancata attivazione del servizio fonia e del servizio Adsl è da imputare all'utente, che ha fornito ad Italiacom.net un codice segreto non corretto. La società, quale prova di quanto asserito, ha depositato in atti i *report* delle gestioni degli ordini del 11, 23 e 29 ottobre 2013 che evidenziano il KO della procedura di migrazione dell'utenza n. 0942.792xxx per "codice segreto non corretto".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto concerne la lamentata perdita dell'utenza n. 0942.792xxx, Italiacom.net afferma che la numerazione non è andata persa e, pertanto, ha indicato in memoria il codice di migrazione UNO12345678222A al fine di consentire a parte istante di recuperare la predetta risorsa numerica.

Per quanto sopra esposto chiede il rigetto dell'istanza di parte.

### **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.

La richiesta *sub i)* di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia e adsl può trovare accoglimento in quanto, dalla documentazione in atti, parte istante ha provato di aver fornito a Italiacom.net via fax (in data 7 ottobre 2013) il codice segreto con n. TC9 09422792xxx T, contenuto nella fattura di Telecom italia S.p.A. n. 5/ del 2013, unico codice conosciuto da parte istante.

Pertanto, anche se Italiacom.net ha documentato che il processo di migrazione dell'utenza del n. 0942.792xxx non è andato a buon fine per la causale "*codice segreto errato*" in relazione agli ordinativi emessi in data 11, 23 e 29 ottobre 2013, l'interruzione del processo di migrazione e di attivazione dei servizi sull'utenza *de qua* non è imputabile all'utente in quanto è stato dimostrato che egli ha trasmesso all'operatore *recipient* Italiacom.net l'unico codice segreto di sua conoscenza, e cioè quello contenuto nella fattura emessa dall'operatore *donating* Telecom Italia con il quale parte istante aveva, in precedenza, un rapporto contrattuale. Pertanto la mancata attivazione dei servizi Adsl e voce sull'utenza n. 0942.792xxx da parte di Italiacom.net è stata determinata da altro impedimento tecnico, che Italiacom.net ha comunque omesso di verificare e comunicare all'utente nel corso della gestione del processo di migrazione della risorsa numerica, comportamento che ha causato la cessazione dell'utenza del n. 0942.792xxx nel novembre 2013, con conseguente impossibilità di poter attivare i servizi voce e dati nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto.

A tal proposito occorre precisare che, 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, a fronte della conclusione del contratto avvenuto in data 23 luglio 2013, il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 23 ottobre 2013 al fino al 27 gennaio 2014 (data di presentazione dell'istanza di instaurazione del procedimento *de quo*).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Pertanto, l'accertata imputabilità del predetto disservizio in capo alla società Italiacom.net, implica la corresponsione di un indennizzo, da computarsi in base al parametro previsto dall' articolo 3, comma 3, 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. 2. Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi. 3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*, per un importo di euro 1,50 pro die, per 87 giorni per ciascun servizio.

Analogamente la richiesta *sub ii)* di l'indennizzo per la perdita del numero n. 0942.792xxx può trovare accoglimento in quanto la comunicazione del codice di migrazione n. UNO12345678222A da parte di Italiacom.net è avvenuta solo con il deposito delle memorie, in ritardo e con modalità non conformi all'obbligo regolamentare che prevede l'inserimento del predetto codice in bolletta, e quindi con una tempistica periodica, ai sensi dell'articolo 1, comma 1 della delibera 23/09/CIR che prevede *“[g]li operatori di rete fissa[...] provvedono a fornire il Codice di Migrazione valido nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente. Qualora il Codice di Migrazione subisca modifiche dovute a riconfigurazione del servizio, l'Operatore provvede ad inviare il nuovo Codice di Migrazione con comunicazione separata.”* Inoltre parte istante ha anche documentato l'inosservanza del citato obbligo con l'allegazione della fattura Italiacom.net nr. 3103 del 24 luglio 2013 nella quale esso non è stato inserito.

Pertanto, l'accertata imputabilità ad Italiacom.net della perdita della titolarità del numero 0942.792xxx implica la corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 9, comma 1, allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, che prevede *“1. [l]'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00”*, con applicazione dell'importo di 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della numerazione, per complessivi 8 anni.

Anche la richiesta *sub iii,)* di rimborso della somma di euro 236,40 corrisposta da parte istante a titolo di costo per le attivazioni dei servizi fonia e Adsl, può trovare accoglimento, non potendosi ritenere fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Italiacom.net in quanto è stato provato che non vi è stata attivazione del servizio.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00).



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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 l'istanza di Di Natale 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 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 130,50 (centotrenta/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce;

ii. euro 130,50 (centotrenta/50) per la mancata attivazione del servizio Adsl;

iii. euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per perdita del numero 0942.792xxx;

iv. euro 236,40 (duecentotrentasei/40) a titolo di rimborso per il costo di attivazione dei servizi non attivati.

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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 giugno 2014

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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