



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 80/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DELLEPIANE / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 9/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 luglio 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. 176/14/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 della sig.ra Dellepiane del 2 gennaio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Dellepiane, intestataria dell'utenza telefonica n. 010.7856xxx, ha lamentato l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, verificatasi a seguito della sottoscrizione di un contratto di fornitura di entrambi i servizi con la società Italiacom.net S.r.l., previa migrazione della predetta numerazione dalla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di maggio 2013, a seguito di adesione ad un'offerta commerciale di Italiacom.net, riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico (che veniva inibito al traffico in entrata ed in uscita) e del servizio Adsl; entrambi i servizi venivano ripristinati con la società Italiacom.net S.r.l. solo in data 31 agosto 2013;

- tuttavia, a far data dalla suddetta attivazione, il servizio telefonico era interessato da ripetute e continue cadute di chiamate, causando, pertanto, un funzionamento ad intermittenza;

- atteso il protrarsi del predetto disservizio, in data 16 ottobre 2013 formalizzava, con invio di raccomandata A.R. n. 14629434993 - 4, anticipata a mezzo fax, il recesso contrattuale, richiedendo, nel contempo, la comunicazione del codice segreto di migrazione.

- pur tuttavia, la società Italiacom.net S.r.l., noncurante di quanto formalmente adottato dall'istante, perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio malfunzionante e si limitava a fornire un codice segreto errato, inibendo, quindi, la migrazione della predetta risorsa numerica verso altro operatore, con conseguente perdita della stessa.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal mese di maggio 2013 fino al 30 agosto 2013, con maggiorazione degli interessi legali;

- ii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico dal 31 agosto 2013 all'11 novembre 2013, data quest'ultima di rilascio del codice segreto, sia pure errato;

- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, di cui l'istante è stata intestataria per oltre dieci anni;

- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

- v. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vi. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Italiacom.net S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

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.

Per quanto concerne la richiesta di cui al punto i), la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto, a fronte della mancata erogazione di entrambi i servizi dal mese di maggio 2013 al 30 agosto 2013, come circoscritta nell'istanza introduttiva del presente procedimento, si evince, dalla documentazione acquisita agli atti, che il modulo contrattuale avente ad oggetto la fornitura di entrambi i servizi da parte della società Italiacom.net S.r.l. riporta la data certa del 5 luglio 2013; data quest'ultima richiamata dall'istante medesima nella richiesta di recesso contrattuale del 16 settembre 2013. Pertanto, la responsabilità inerente alla mancata erogazione dei servizi, antecedente al perfezionamento contrattuale, non può senza dubbio ascriversi alla società Italiacom.net S.r.l., anche in considerazione della tempistica dei 75/90 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.

Per quanto concerne il malfunzionamento del solo servizio telefonico dal 31 agosto 2013, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto ii) per i seguenti motivi.

Nel merito si deve rilevare che alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale "*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento*", questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Orbene, nel caso di specie, la società Italiacom.net S.r.l. non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione del guasto nella tempistica prevista dalla Carta dei Servizi e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Alla luce di tali premesse, la sospensione del predetto servizio, circoscritta al periodo intercorrente dal 31 agosto 2013 al 16 settembre 2013 (data quest'ultima di richiesta dell'istante di disdetta contrattuale), per il numero complessivo di 17 giorni è da ritenersi illegittima ed, in quanto tale, implica la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri stabiliti dall'articolo 5 del Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS.

Analogamente la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione dell'indennizzo per la perdita della risorsa numerica n. 010.7856xxx può trovare accoglimento, in quanto la comunicazione del codice di migrazione, risultato poi errato, da parte di Italiacom.net è avvenuta solo in data 12 novembre 2013, quindi a distanza di quasi due mesi dal recesso contrattuale formalizzato dall'istante in data 16 settembre 2013, con annessa richiesta di comunicazione del predetto codice. Del resto, tale condotta non è conforme 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 n. 23/09/CIR che prevede *“gli 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 documentato l'inosservanza del citato obbligo con l'allegazione delle fatture emesse dalla società Italiacom.net S.r.l., nelle quali esso non è stato inserito.

Pertanto, l'accertata imputabilità ad Italiacom.net della perdita della titolarità del numero n. 010.7856xxx 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 espressamente che *“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, che, nel caso di specie, risulta essere stata nella titolarità della sig.ra Dellepiane per oltre due lustri.

Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto iv), prendendo in considerazione il primo reclamo scritto inviato dall'istante a mezzo mail alla società Italiacom.net S.r.l. in data 3 settembre 2013.

Pertanto, la società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, in considerazione dei 91 giorni intercorrenti dal 3 ottobre 2013 (scaduti i 30 giorni utili per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 2 gennaio 2014, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*.

Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto v), di rimborso degli importi prelevati su carta di credito pre-pagata, come si evince dalla copia della lista movimenti e delle transazioni, allegata agli atti, a decorrere dalla richiesta di adesione contrattuale, a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi nel predetto periodo.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 della sig.ra Dellepiane 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 85,00 (ottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 17 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero computato nella misura massima, secondo quanto previsto dall'articolo 9, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 91,00 (novantuno/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 3 settembre 2013, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS.

iv. euro 298,15 (duecentonovantotto/15) a titolo di rimborso delle somme indebitamente prelevate su carta di credito a fronte di un servizio mai funzionante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 17 luglio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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