Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 82/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CARTA /ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 310/2014)

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 dell'utente Carta, presentata in data 24 febbraio 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 2 maggio 2013 la Sig.ra Carta, titolare dell'utenza n. 0781.964xxx, concludeva, per via telefonica, un contratto con la società Italiacom.net S.r.l. (di seguito Italiacom.net) per l'attivazione dei servizi voce e dati (in modalità *Voip*) e portabilità del numero, mediante pagamento con carta di credito;

b. in data 3 giugno 2013 un tecnico procedeva all'installazione dell'apparecchiatura *Voip* in casa dell'utente, rassicurandolo che il servizio sarebbe stato attivo in 8/10 giorni;

c. nel frattempo Italiacom.net effettuava il prelievo dalla carta di credito dell'istante di euro 118,90;

d. in data 1 luglio 2013, Italiacom.net procedeva all'attivazione del servizio Voip. Immediatamente l'utente riscontrava che la fruizione del servizio voce era dapprima discontinua, per poi cessare completamente, mentre la connessione al servizio internet era lenta e spesso assente;

e. in data 8 luglio 2013 l'utente contattava l'operatore Infostrada (con il quale in precedenza aveva il contratto di abbonamento di telefonia) per sapere se la procedura di portabilità richiesta ad Italiacom.net. era conclusa e apprendeva che non era pervenuta alcuna richiesta di portabilità del numero 0781.964xxx;

f. prontamente l'istante contattava il servizio cliente di Italiacom.net per procedere alla cessazione del contratto. L'addetto del servizio clienti lo informava circa le modalità per esercitare il diritto di recesso e al contempo puntualizzava che il medesimo servizio clienti lo avrebbe contattato per comunicare come restituire gli apparecchi Voip in suo possesso;

g. in data 10 luglio 2013 la Sig. ra Carta inviava lettera di disdetta del contratto con raccomandata A/R ad Italiacom.net;

h. l'utente (che non era stato contattato dal servizio clienti) tramite blog di internet apprendeva che Italiacom.net effettuava prelevamenti su carta di credito se il cliente non restituiva le apparecchiature Voip, entro 30 giorni dal recesso dal contratto;

i. in data 30 luglio 2013 la parte istante restituiva l'apparato VOIP ad Italiacom.net con raccomandata a/r;

j. in data 14 settembre 2013 l'utente apprendeva (tramite il servizio clienti Infostrada) che la numerazione *de qua* non era più nella disponibilità di tale operatore e che, qualora avesse voluto procedere alla riattivazione del

servizio con Infostrada, avrebbe dovuto comunicare il codice di migrazione (ricevuto da Italiacom.net) e sostenere la spesa di euro 65,00;

k. in data 18 settembre 2013 l'istante concludeva un nuovo contratto con l'operatore Infostrada e comunicava al medesimo il codice di migrazione avuto da Italiacom.net; l'operatore Infostrada comunicava all'istante, previa verifica, che l'inserimento del codice di migrazione fornito da Italaicom.net non consentiva di attivare il servizio sulla linea n. 0781.964xxx;

l. in data 20 settembre 2013 parte istante inviava lettera di disdetta per il contratto in essere con Infostrada;

m. l'utente, in data 20 settembre 2013, concludeva un contratto di abbonamento con Telecom Italia, operatore che gli garantiva l'attivazione del servizio voce e dati sulla numerazione *de qua*, previo pagamento di euro 96,00 per costi di attivazione. Telecom Italia attivava i predetti servizi in data 14 ottobre 2013;

n. In data 30 settembre 2013 Italiacom.net prelevava sulla carta di credito di parte istante l'importo di euro 19,57 e 19,90 per pagamenti di canoni mensili inerenti servizi non attivi;

o. in data 22 maggio 2014 la società Italiacom.net procedeva al prelievo sulla carta di credito dell'istante di euro 391,77, nonostante la disdetta contrattuale del 10 luglio 2013. L'istante presupponeva (a seguito di quanto appreso attraverso vari *blog*) che l'addebito era effettuato indebitamente dall'operatore per la mancata restituzione dell'apparecchio *Voip*, che, invece, era stato regolarmente reso dal medesimo con pacco inviato tramite raccomandata a/r del 31 luglio 2013.

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

i. l'indennizzo per interruzione del servizio voce;

ii. l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dati;

iii. il rimborso delle somme prelevate da Italiacom.net pari ad euro 158,37 per canoni relativi a servizi non attivi e di euro 391,77, senza causale;

iv. il rimborso del costo di attivazione del servizio con Infostrada di euro 65,00;

v. il rimborso del costo di attivazione del servizio con Telecom di euro 96,00.

2. La posizione dell'operatore

La Società Italiacom.net non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'art 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.

In via preliminare, 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 sottoscrizione del contratto relativa all'attivazione dei servizi voce e dati avvenuta per via telefonica in data 2 maggio 2013, l'attivazione del servizio voce sull'utenza n. 0781.964xxx non è avvenuto nei suddetti tempi, mentre il servizio dati, pur se attivo, non ha funzionato regolarmente e continuativamente. Pertanto la mancata attivazione del servizio voce ed il malfunzionamento del servizio dati è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 2 agosto 2013 al 14 ottobre 2013, data in cui l'istante ha attivato i servizi sull'utenza n. 0781.964xxx con altro operatore.

Al riguardo, si deve rilevare che la società Italiacom.net non ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla mancata attivazione del servizio voce e malfunzionamento del servizio dati. Infatti, la predetta società avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti ostativi all'attivazione del servizio, anche in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, comma 2, della delibera n. 274/07/CONS, che stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Alla luce di tali considerazioni, le richieste *sub i) e sub ii)* di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio fonia e malfunzionamento del servizio Adsl, in relazione all'utenza n. 0781.964xxx, possono trovare accoglimento. Pertanto, in relazione alla richiesta *sub i),* l'accertata imputabilità dei predetti disservizi in capo alla società Italiacom.net, implica la corresponsione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce dal 2 agosto 2013 al 14 ottobre 2013, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 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 73 giorni di disservizio.

Analogamente la richiesta *sub ii)* di indennizzo per malfunzionamento della linea dati dal 2 agosto 2013 al 14 ottobre 2013 può trovare accoglimento da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 5 comma 2, allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, che prevede "*2.*[n]*el caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio*

pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento", per un importo di euro 2,50 *pro die*, per 73 giorni di disservizio.

Anche la richiesta di rimborso *sub iii)* delle somme prelevate da Italiacom.net, per un totale di euro 550,14, merita accoglimento, in quanto, in assenza di prova contraria, non possono ritenersi fondate le pretese creditorie vantate dalla società Italiacom.net.

Di contro le richieste di rimborso *sub iv)* e *sub v)*, rispettivamente di euro 65,00 (quale costo conseguente alla conclusione del contratto con Infostrada) e di euro 96,00 (quale costo di attivazione del servizio con Telecom Italia), non possono essere accolte, in quanto non direttamente imputabili all'operato di Italiacom.net e comunque assorbite dalla liquidazione dell'indennizzo.

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 di Carta 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 i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 547,50 (cinquecentoquarantasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce;

ii. euro 182,50 (centottantadue/50) per il malfunzionamento del servizio Adsl;

iii. euro 158,37 (centocinquantotto/37) e di euro 391,77 (trecentonovantuno/77) a titolo di rimborso delle somme prelevate da Italiacom.net, 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.

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