



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 90/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SANTANIELLO / ITALIACOM.NET S.R.L.
(GU14 n. 311/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 settembre 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. 425/14/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 Santaniello presentata in data 24 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

- a. In data 12 agosto 2013 la società Italiacom.net S.r.l. (di seguito Italiacom.net) effettuava il prelievo sulla carta di credito del. Sig. Santaniello, titolare dell'utenza fissa n. 081.8441xxx, della somma di euro 203,90 per l'attivazione dei servizi voce e dati sulla predetta numerazione, per l'attivazione del servizio dati su nuova utenza mobile e in acconto per l'acquisto di un *tablet*;
- b. Italiacom.net non procedeva all'attivazione dei servizi inerenti l'utenza fissa e mobile, né tantomeno recapitava al domicilio dell'utente il *tablet* ed il contratto cartaceo;
- c. l'istante, in data 23 dicembre 2013, sporgeva, tramite fax, reclamo scritto al servizio clienti di Italiacom.net, al quale non ha fatto seguito alcun riscontro.

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

- i. l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e dati sull'utenza fissa n. 081.8441xxx;
- ii. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio su nuova utenza mobile;
- iii. il rimborso del pagamento di euro 203,90 a favore di Italiacom.net per servizi non attivi;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

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.

In via preliminare occorre precisare che dalle risultanze istruttorie non è stato possibile individuare la data certa della stipula del contratto e, pertanto, il periodo per il calcolo degli indennizzi sarà computato a partire dal 12 agosto 2013, data in cui Italiacom.net ha prelevato l'importo previsto contrattualmente per l'attivazione dei servizi e l'acquisto del *tablet*. 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, l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro il 12 novembre 2013. Dalle risultanze istruttorie, invece, è stato accertato che le attivazioni dei servizi voce e dati sull'utenza fissa n. 081.8441xxx e del servizio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

su nuova utenza mobile non sono stati attivati nel termine previsto contrattualmente né successivamente.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione dei servizi di fonia e Adsl sull'utenza fissa n. 0818441xxx e del servizio su nuova utenza mobile sono da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Itaiacom.net.

Pertanto, in relazione alla richieste di indennizzo *sub i)* e *sub ii)*, l'accertata imputabilità dei predetti disservizi in capo alla società Itaiacom.net implica la corresponsione degli indennizzi per il periodo intercorrente dal 12 novembre 2013 al 24 febbraio 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 104 giorni per ciascun servizio, per un totale di tre servizi non attivati.

Anche la richiesta di rimborso *sub iii)* dei pagamenti effettuati a favore di Itaiacom.net per un totale di euro 203,90 merita accoglimento perché non può ritenersi fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Itaiacom.net in quanto, in assenza di prova contraria, è stato provato che non c'è stata attivazione dei servizi.

Infine, per quanto concerne la richiesta di rimborso *sub iv)* 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 della Campania, 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 l'istanza dell'utente Santaniello nei confronti della società Itaiacom.net S.r.l. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Itaiacom.net S.r.l. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 780,00 (settecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio voce su utenza fissa;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. euro 780,00 (settecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio dati su utenza fissa;

iii. euro 780,00 (settecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio su nuova utenza mobile;

iv. euro 203,90 (duecentotre/90) 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, 11 settembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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