



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 6/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA GUERRA XXXXXXXX E ITALIACOM.NET SRL

L'anno 2016, il giorno 1 del mese di FEBBRAIO presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 6/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GU14 N. 2491/C DEL 6/03/2014
GUERRA XXXXXXXX / ITALIACOM.NET S.R.L.**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 01/02/2016;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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 Guerra XXXXXXXX presentata in data 06/03/2014, prot. n.2491/C contro Italiacom.net SrL;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. Posizione dell’istante

Il sig. Guerra, intestatario dell’utenza telefonica n. XXXXXX, contesta la mancata migrazione della propria utenza verso l’operatore Italiacom.net S.r.l. (di seguito, “Italiacom.net”) e

la conseguente interruzione del servizio telefonico; contesta, altresì, i corrispettivi addebitati da Italiacom.net nonostante la mancata attivazione del servizio.

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

in data 5 giugno 2013 il sig. Guerra, titolare dell'utenza fissa di tipo privato n. XXXXXXX, contattava il servizio clienti dell'operatore Italiacom.net per richiedere l'attivazione dell'offerta "Incredibile 300" e la contestuale migrazione della propria utenza, attiva con l'operatore Vodafone Omnitel B.V., verso l'operatore Italiacom.net. In pari data, l'operatore Italiacom.net addebitava sulla carta di credito dell'istante l'importo di euro 170,90 comprensivo dei costi di attivazione del servizio, del primo canone anticipato e del modem "Box Voip".

In data 13 luglio 2013 l'istante riceveva il modem "Box Voip" spedito da Italiacom.net e, collegatolo alla linea telefonica, riscontrava che lo stesso non dava nessun segnale; contattava quindi il servizio clienti di Italiacom.net per richiedere assistenza sulle modalità di installazione e per segnalare l'interruzione del servizio, ma senza esito.

In data 26 luglio 2013 l'istante contattava l'operatore Vodafone Omnitel B.V., il quale riferiva di non avere ricevuto nessuna richiesta di migrazione da parte di altri operatori e precisava che la linea *de qua* era ancora attestata sulla propria rete. L'istante contattava quindi l'operatore Italiacom.net, sia per email che tramite il servizio clienti, per sporgere reclamo e segnalare il malfunzionamento del servizio, senza tuttavia ricevere nessun riscontro.

In data 9 agosto 2013, preso atto della mancata attivazione del servizio, l'istante rispediva il modem ad Italiacom.net e, con lettera raccomandata del 10 agosto 2013, comunicava all'operatore il proprio recesso dal contratto telefonico *de quo*, di cui peraltro non aveva mai ricevuto il testo da firmare per accettazione.

Nelle more, l'istante apprendeva dagli estratti conto della propria "Carta Sì" che l'operatore Italiacom.net, nei mesi di agosto e settembre 2013, aveva addebitato gli importi di euro 14,75 e di euro 26,90 senza neppure trasmettere le relative fatture. In seguito, l'istante riceveva la lettera del 13 dicembre 2013 con cui l'operatore Italiacom.net, tramite il proprio legale, richiedeva il pagamento dei costi di disattivazione del servizio, pari ad euro 100,00, oltre alle spese di recupero del credito.

In data 5 marzo 2014 il sig. Guerra esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Italiacom.net, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia l'istante ha chiesto:

- 1) *"restituzione delle somme indebitamente addebitate sul conto Carta Sì del Sig. Guerra XXXXX"*;
- 2) *"nessun addebito per costi di recesso, ingiustificati per mancata attivazione del servizio di migrazione"*;
- 3) *"riconoscimento degli indennizzi automatici per: mancata portabilità migrazione – interruzione/sospensione del servizio telefonico – malfunzionamento del servizio – omessa o ritardata migrazione numero"*.

In data 25 luglio 2014 la parte istante ha trasmesso una propria memoria difensiva che, essendo pervenuta oltre il termine concesso dall'Ufficio con la comunicazione di avvio del procedimento del 19 giugno 2014, prot. n. 7359/C, è irricevibile ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento

adottato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS.

In data 22 ottobre 2014, in seguito al reiterno della comunicazione di avvio del procedimento, avvenuto con nota del 1 ottobre 2014, prot. n. 11328/C, la parte istante ha trasmesso una ulteriore memoria difensiva che, tuttavia, è inammissibile, essendo stato concesso il termine per memorie alla sola società Italiacom.net, con facoltà della parte istante di presentare eventuali controdeduzioni.

2. La posizione dell'operatore.

Nell'ambito del presente procedimento, l'operatore Italiacom.net non ha depositato alcuna memoria difensiva né ha prodotto documenti nei termini concessi dall'Ufficio.

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.

La richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione del servizio di fonia e Adsl, formulata *sub* 3), non può trovare accoglimento per i motivi di seguito specificati.

Dagli atti del procedimento risulta pacifico che l'istante, in data 5 giugno 2013, ha richiesto ad Italiacom.net l'attivazione dei servizi di fonia e Adsl con applicazione dell'offerta "Incredibile 300", richiedendo altresì la migrazione della propria linea telefonica da Vodafone. Dall'istruttoria del procedimento risulta inoltre acclarata la mancata attivazione da parte di Italiacom.net dei servizi in questione, nonostante il sig. Guerra abbia subito il prelievo della complessiva somma di € 212,55 da parte di tale operatore e nonostante l'avvenuta consegna del modem, necessario alla fruizione dei servizi contrattualmente richiesti. Il 9 agosto 2013, infatti, dopo numerosi tentativi di contattare l'operatore per ricevere, senza esito, la necessaria assistenza tecnica, l'istante provvedeva a rispedito il modem ad Italiacom.net e, con lettera del 10 agosto 2013, formalizzava il proprio recesso dalla proposta contrattuale *de qua*.

Al riguardo, si deve tuttavia rilevare che, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 1, della Carta dei Servizi Italiacom.net, prodotta agli atti del procedimento dalla stessa parte istante, la tempistica di "*allacciamento per i servizi diretti o per i servizi forniti al cliente tramite la propria rete o tramite un doppino d'utente disaggregato*" è di 90 giorni solari dalla richiesta e, pertanto, considerato che alla data in cui l'istante ha formalizzato il proprio recesso contrattuale tale termine non era ancora scaduto, non sussistono i presupposti per il riconoscimento del richiesto indennizzo.

Per gli stessi motivi, non risulta fondata neppure la richiesta di un indennizzo per il mancato funzionamento del servizio, anch'essa formulata *sub* 3), atteso che la linea telefonica dell'istante non risulta essere mai passata in gestione all'operatore Italiacom.net, così come confermato dall'operatore Vodafone alla fine del mese di luglio 2013 in occasione del contatto telefonico con l'istante.

Risulta, invece, fondata la domanda di restituzione delle somme addebitate da Italiacom.net sulla carta di credito del sig. Guerra, atteso che le stesse, stante la mancata attivazione del servizio, non trovano alcuna giustificazione causale nell'ambito del rapporto contrattuale in questione, nel quale l'operatore Italiacom.net è venuto meno all'adempimento della propria obbligazione di attivare e fornire il servizio richiesto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, così come previsto anche dalla direttiva generale adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP.

Se è vero, infatti, che l'operatore convenuto ha spedito all'istante il modem necessario per la fruizione del servizio, l'istante ha dimostrato di non averlo potuto collegare alla rete per fatto ad esso non imputabile, consistente nella mancata assistenza tecnica da parte dell'operatore.

Ne consegue che l'operatore Italiacom.net dovrà essere condannato – in accoglimento della domanda formulata *sub* 1) – a rimborsare all'istante il complessivo importo di euro 212,55, pari alle somme indebitamente addebitate sulla “Carta Si” del sig. Guerra, nonché – in accoglimento della domanda formulata *sub* 2) – allo storno/rimborso delle somme eventualmente fatturate per i costi di disattivazione del servizio, quantificate dall'operatore Italiacom.net nell'importo di euro 100,00, oltre alle spese di recupero del credito.

Risulta fondata e meritevole di accoglimento anche la richiesta di indennizzo per mancata portabilità del numero, formulata *sub* 3).

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. Il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente ed in concreto attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nel caso di specie, è pacifico che in data 5 giugno 2013 il sig. Guerra ha richiesto ad Italiacom.net la portabilità della propria numerazione, all'epoca attiva con altro gestore. E' altresì pacifico che detta portabilità non è andata a buon fine nei termini previsti dalla normativa di settore, coincidenti con il 5 luglio 2013, tanto che l'istante, il successivo 10 agosto 2013, recedeva dalla proposta contrattuale *de qua*.

Al riguardo, l'operatore Italiacom.net non risulta aver comunicato all'istante l'esistenza di eventuali difficoltà tecniche o di altri ostacoli incontrati nell'adempimento dell'obbligazione, né ha prodotto eventuali documenti comprovanti la regolare e tempestiva gestione del cliente.

In difetto della prova del corretto adempimento di Italiacom.net alle obbligazioni assunte, ne discende il diritto della parte istante all'indennizzo per l'omessa portabilità della numerazione, quantificato dall'art. 6, primo comma, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS in euro 5,00 per ogni giorno di ritardo.

In accoglimento della domanda avanzata *sub* 3), l'operatore Italiacom.net va quindi condannato al pagamento del complessivo importo di euro 180,00 (euro 5,00 moltiplicati per i 36 giorni intercorsi dal 5 luglio 2013, data in cui sarebbe dovuta avvenire la portabilità del numero, al 10 agosto 2013, data in cui l'istante è receduto dal contratto).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, nonché delle Linee Guida approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Per tutto quanto premesso

Delibera

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. XXXXXX Guerra 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 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) euro 212,55 (duecentododici/55) a titolo di rimborso delle somme indebitamente prelevate all'istante nonostante la mancata attivazione dei servizi;
- b) euro 180,00 (centoottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità dell'utenza intestata all'istante;

3. La società Italiacom.net S.r.l. è tenuta, inoltre, a stornare/rimborsare le somme eventualmente fatturate per i costi di disattivazione del servizio, quantificate nell'importo di euro 100,00, oltre alle spese di recupero del credito.

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

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.

Potenza, 01/02/2016

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia