



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 101/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA INFOCREDIT GROUP/KLIK S.P.A. (GU14/553/16)

II DIRETTORE

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. 88/16/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. 125/17/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*”, di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza della società Infocredit Group, del 13 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

L’istante, intestatario delle utenze telefoniche *business* nn. 08119004xxx e 0810320xxx, ha contestato la mancata migrazione, la mancata attivazione del servizio voce e dati sulle predette linee, nonché la fatturazione ingiustificata a suo carico. In particolare nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di dicembre 2015, ha sottoscritto con l’operatore Klik S.r.l., un contratto per la fornitura del servizio voce e traffico dati, che sarebbe dovuto avvenire per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

le due linee telefoniche di cui la società era intestataria, a seguito della migrazione delle stesse;

b. nel mese di febbraio 2016, l'istante constatava che, nonostante i tempi già trascorsi, l'operatore non aveva proceduto alla migrazione delle utenze telefoniche e non aveva attivato alcun servizio;

c. l'istante procedeva a contattare telefonicamente il servizio clienti di Klik S.r.l. al fine di conoscere le motivazioni della mancata esecuzione del contratto perfezionatosi, ma non riceveva alcuna risposta in merito;

d. nel mese di marzo 2016 veniva recapitata presso la sede dell'utente una fattura per servizi mai goduti.

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

- i. lo storno della fattura emessa;
- ii. il pagamento dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio sia per la linea voce che per il traffico dati per due utenze telefoniche per 46 giorni di ritardo;
- iii. il pagamento dell'indennizzo per omessa portabilità del numero in riferimento alle due linee telefoniche per 46 giorni di ritardo;
- iv. il pagamento dell'indennizzo relativo alla perdita delle numerazioni telefoniche;
- v. il pagamento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La società Klik S.r.l. (di seguito "Klik" o "società"), nel corso del procedimento non ha presentato memorie e non ha partecipato all'udienza di discussione, sebbene regolarmente convocata mediante invio di lettera raccomandata alla sede legale della società.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato.

In primo luogo, occorre precisare che la copia del contratto sottoscritta dall'istante in data 14 dicembre 2015 ha ad oggetto una richiesta di attivazione di due linee telefoniche sulle due numerazioni di cui la società istante già risulta titolare; non sono indicati nel contratto i codici di migrazione necessari per completare la portabilità delle due utenze. Successivamente nel mese di febbraio 2016, l'utente ha ricevuto la fattura relativa ai costi di attivazione di due nuove utenze telefoniche oggetto di contestazione in quanto alcun servizio risulta attivato.

Con riferimento alla richiesta volta allo storno della fattura n. 2527 del 1 marzo 2016, la stessa deve essere accolta, in quanto non risultano depositate le condizioni generali di contratto dalle quali rilevare la presenza dei costi di attivazione addebitati all'istante; in mancanza di prova contraria fornita dall'operatore, deve ritenersi che l'istante non fosse stato edotto circa la presenza delle voci di costo indicate nella suddetta fattura.

Con riferimento alla richiesta volta alla corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce e traffico dati relativo alle due linee telefoniche, la stessa va



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

rigettata in quanto ai sensi della proposta di contratto depositata dall'istante, la società Klik si riserva un tempo per l'attivazione dei servizi pari a sessanta giorni lavorativi, pertanto, considerato che il contratto risulta sottoscritto in data 14 dicembre 2015 e l'attivazione dei servizi è avvenuta nel corso del mese di febbraio 2016, così come riportato nella lettera inviata all'istante, si ritiene che alcun indennizzo per ritardo nell'attivazione dei servizi voce e dati potrà essere riconosciuto in favore dell'istante..

Con riferimento alla richiesta di cui al punto *iii)*, la stessa non può essere accolta, in quanto dalla documentazione prodotta dall'istante alcuna richiesta di migrazione risulta inoltrata all'operatore Klik, infatti, nella proposta di contratto si fa riferimento alla richiesta di attivazione di due utenze telefoniche senza alcuna indicazione dei codici di migrazione necessari per procedere al completamento della procedura di migrazione.

In ordine alla richiesta *sub iv)*, la stessa non trova accoglimento in quanto non vi è prova alcuna della perdita delle numerazioni telefoniche precedentemente detenute ed inoltre l'istante ed inoltra agli atti non vi alcuna richiesta volta al recupero delle numerazioni.

Considerazioni analoghe comportano altresì il rigetto della richiesta di corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto agli atti l'istante non ha provato l'avvenuta presentazione dello stesso.

DETERMINA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza della società Infocredit Group nei confronti della società Klik S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa, pertanto la società Klik S.r.l. è tenuta a stornare la fattura n. 2527 del 1 marzo 2016 dell'importo pari ad euro 283,50 (ducentottantatre/50) ed a corrispondere la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

2. La società Klik S.r.l. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 11/09/2017

IL DIRETTORE
Mario Staderini