Il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, nel corso della riunione del 13 marzo scorso, ha adottato un provvedimento con il quale si ordina alle società Italiacom S.r.l. e Italiacom.net S.r.l. la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti. Il provvedimento si è reso necessario per tutelare i clienti dei due operatori ai quali sono stati ingiustificatamente addebitati e prelevati importi non dovuti in occasione di una modifica delle condizioni contrattuali comunicata il 15 ottobre 2013. Con essa si chiedeva ai clienti il versamento di 100 euro, a titolo di "contributo aggiuntivo una tantum", giustificandolo con esigenze di adeguamento della rete.

Nella sua decisione - si legge in una nota dell'AgCom - l'Autorità ha rilevato che la condotta tenuta dai due operatori ha causato un danno sia ai clienti che hanno esercitato il diritto di recesso sia ai clienti che hanno accettato la modifica contrattuale. Le verifiche disposte dall'Autorità hanno infatti appurato che ai primi e' stato ingiustificatamente addebitato l'importo di 100 euro a titolo di costo di disattivazione mentre ai secondi è stato richiesto e prelevato l'importo una tantum di 100 euro, comportamento altrettanto indebito in quanto il presupposto addotto per la modifica - ossia la sopravvenienza di un costo aggiuntivo per l'adeguamento della rete - era insussistente.

A conclusione del procedimento, l'Autorità ha quindi ordinato alle società Italiacom e Italiacom.net di: rimborsare o stornare, entro il termine di 15 giorni dalla notifica del provvedimento, le somme prelevate o, comunque, contabilizzate, successivamente alla data del 15 ottobre 2013; informare, entro il medesimo termine, tutti gli utenti interessati, delle modalità con le quali il rimborso è avvenuto, consentendo ai clienti, nel caso in cui il rimborso non fosse andato a buon fine, di chiedere che sia effettuato con modalità alternative; regolarizzare, entro il termine di 30 giorni, la posizione contabile di tutti i clienti interessati dalla modifica, ritirando anche le azioni di recupero crediti; fornire all'Autorita', entro il termine di 45 giorni, informazioni dettagliate e analitiche sulle operazioni di rimborso e storno effettuate in esecuzione del provvedimento.

CODICI MIGRAZIONE- L'Autorità per le comunicazioni è disponibile a fornire i codici di migrazione a quegli utenti a cui Italiacom non li ha forniti. E' la stessa Agcom a indicarlo spiegando che a partire dal 1 aprile 2014, "a seguito degli inadempimenti contrattuali della società' Italiacom che hanno determinato la sospensione dei servizi da parte del fornitore all'ingrosso, molti clienti di Italiacom sono rimasti privi di servizi di comunicazione elettronica". L'Autorità, in previsione di tale circostanza, lo scorso 24 febbraio con una delibera aveva ordinato a Italiacom di comunicare ai propri clienti il codice di migrazione affinché, in caso di interruzione dei servizi successivamente al 1° aprile, fosse loro possibile trasferire l'utenza verso altri operatori. Avendo riscontrato che per numerosi utenti e' stato impossibile trasferire il proprio numero telefonico a causa della mancata fornitura da parte di Italiacom del codice di

migrazione, l'Autorità, a tutela dei diritti di tali utenti, si rende disponibile in via del tutto eccezionale a fornire i codici di migrazione ai clienti di Italiacom che lo chiedessero secondo le modalita' indicate sul sito dell'Autorita', nell'apposita pagina dedicata. L'Agcom ricorda agli utenti che, per non compromettere il buon esito della procedura di migrazione, nell'aderire all'offerta di un altro operatore, e' necessario comunicare a quest'ultimo, oltre al proprio codice di migrazione, i corretti numeri telefonici associati al servizio.
18 marzo 2014 (ultimo aggiornamento 2 aprile 2014)