



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 75/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
OREFICE/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/626/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 luglio 2017;

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. 125/17/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*” di seguito denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Orefice, del 24 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Orefice, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818255xxx, contesta il malfunzionamento che ha interessato il servizio ADSL a decorrere dal mese di maggio 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal mese di maggio 2014 riscontrava il malfunzionamento del servizio ADSL, connotato da ripetute cadute di connessione. Nonostante numerose contestazioni, la società Telecom Italia S.p.A., pur tracciando diversi *tickets* di assistenza tecnica, non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio e non forniva riscontro al reclamo scritto inviato a mezzo fax in data 18 febbraio 2016.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del servizio ADSL dal mese di maggio 2014;
- ii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio ADSL;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 18 febbraio 2016;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

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 dell'istante di cui al punto *i*), concernente il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al funzionamento "ad intermittenza" e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dall'anno 2014.

Nello specifico, dalla copia del retrocartellino prodotto dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza si deve rilevare che, nel periodo oggetto di contestazione (maggio 2014 - marzo 2016), sono presenti ben diciotto segnalazioni inviate dall'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nelle date rispettivamente dell'11 giugno 2014, del 25 giugno 2014, del 5 luglio 2014, del 13 luglio 2014, del 18 luglio 2014, del 1 settembre 2014, del 10 settembre 2014, del 26 settembre 2014, del 15 novembre 2014, del 26 novembre 2014, del 20 dicembre 2014, del 18 gennaio 2015, del 25 marzo 2015, del 25 luglio 2015, del 15 novembre 2015, del 26 novembre 2015, del 10 febbraio 2016 e del 23 marzo 2016. A prescindere dalle prime due segnalazioni del 2014 gestite nella tempistica contrattuale (48 ore) di riparazione del guasto, si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla terza del 5 luglio 2014 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per quasi due anni, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Telecom Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del servizio telefonico e del servizio di accesso a internet, che però non ha comportato la totale interruzione del predetto servizio, per il numero di 624 giorni dall'8 luglio 2014 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data della terza segnalazione di disservizio del 5 luglio 2014, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 23 marzo 2016 (data di presa in carico dell'ultima segnalazione) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di rimborso degli importi fatturati nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio ADSL, sia pure con discontinuità.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto a prescindere dal fatto che l'unica nota scritta, prodotta dall'istante in copia al fascicolo istruttorio, non è sufficientemente circostanziata, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Orefice, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.560,00 (millecinquecentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 624 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. 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, 19 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi