



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 108/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DE MARINES /TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 663/15)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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. 390/15/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 del sig. De Marines, del 6 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. De Marines, intestatario delle utenze telefoniche n. 0458350xxx e n. 0458329xxx, contesta il malfunzionamento della linea telefonica Voip attestata sulla seconda risorsa numerica.

In particolare, l'istante, titolare del contratto "Alice Tutto Incluso" che prevede la fornitura della linea telefonica di base, del modem per TV, del servizio ADSL e di una seconda linea telefonica Voip, ha rappresentato che, a far data dal 19 aprile 2014, riscontrava la totale interruzione della linea telefonica Voip attestata sulla risorsa numerica 045.8329xxx e, pertanto, segnalava il disservizio tempestivamente alla società Telecom Italia S.p.A. mediante ripetuti reclami telefonici. Solo, in data 13 aprile 2015, a seguito di un intervento tecnico *in loco* con sostituzione del modem, la linea Voip veniva ripristinata, con notevole ritardo rispetto alla tempistica di riparazione dei guasti, prevista dalle condizioni generali di contratto.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento della linea Voip dal 19 aprile 2014 al 13 aprile 2015;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 9 giugno 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *"Nel corso del 2008, la linea 045.8350xxx è variata in "Alice Tutto Incluso" con numero aggiuntivo 045.8329xxx. Dalle verifiche effettuate sul sistema retro cartellino risultano pervenute tre segnalazioni di assistenza tecnica. La segnalazione del 19 aprile 2014, chiusa in data 22 aprile 2014. La segnalazione del 23 aprile 2014 chiusa il 26 aprile 2014. La segnalazione del 9 maggio 2014 con nota: modem guasto, chiusa in data 19 maggio 2014 con nota: diagnosi eseguita dal tecnico online con il supporto del cliente in casa. Poi una quarta segnalazione di guasto del 13 giugno 2014, chiusa in data 16 giugno 2014. Per quanto concerne i reclami scritti, l'unico reclamo inviato dal cliente a mezzo fax risale al 14 maggio 2014, a cui è stata fornita risposta in data 20 maggio 2015. Dalle analisi effettuate sul sistema risulta che il numero principale ha sempre funzionato regolarmente (fonia e dati)"*.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In *primis*, si deve rilevare che l'asserzione riportata nella memoria prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., secondo la quale “dalle verifiche effettuate sul sistema retro cartellino risultano pervenute tre segnalazioni di assistenza tecnica. La segnalazione del 19 aprile 2014, chiusa in data 22 aprile 2014. La segnalazione del 23 aprile 2014, chiusa il 26 aprile 2014. La segnalazione del 9 maggio 2014 con nota: modem guasto, chiusa in data 19 maggio 2014 con nota: diagnosi eseguita dal tecnico online con il supporto del cliente in casa. Poi una quarta segnalazione di guasto del 13 giugno 2014, chiusa in data 16 giugno 2014” risulta discordante con quanto tracciato dalla copia del retrocartellino prodotta dalla società medesima, in allegato alla memoria. Invero, alla segnalazione del 13 giugno 2014, ne seguono altre quattro che riportano solo la data di chiusura del relativo *trouble ticket*, senza fare alcuna menzione alla data di fine disservizio. Nello specifico, dalla disamina di quanto documentato agli atti, si evince che il malfunzionamento della linea Voip, segnalato dall'istante in data 19 aprile 2014, risulta rientrato definitivamente solo in data 13 aprile 2015, a seguito dell'ultima richiesta di assistenza tecnica del 10 aprile 2015, come asserito dall'istante stesso e come confermato dal tracciamento del *troubleshooting*.

Al riguardo, a prescindere dalla palese discrasia tra quanto asserito e quanto prodotto dalla società Telecom Italia S.p.A., la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di escludere la propria responsabilità, copia dei files di *log* delle relative connessioni, a riprova dell'asserito corretto funzionamento della linea Voip; laddove la stessa si è limitata a ribadire il regolare funzionamento della linea principale, segnatamente alla quale l'istante non ha mai sollevato alcuna contestazione.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione della linea Voip inerente alla numerazione n. 045.8329xxx, si deve evidenziare che il malfunzionamento della stessa, per il numero di 356 giorni dal 22 aprile 2014 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 19 aprile 2014, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 13 aprile 2015 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 5,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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 100,00 (cento/00) considerato l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso la commissione paritetica e non ha presenziato innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

**DELIBERA**



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. De Marines, 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 tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.780,00 (millesettecentoottanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 356 giorni di malfunzionamento della linea Voip n. 045.8329xxx dal 22 aprile 2014 al 13 aprile 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*  
Antonio Perrucci