



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 109/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI GIROLAMO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 907/15)**

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. Di Girolamo, del 19 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Di Girolamo, intestatario dell'utenza telefonica n. 0813300xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 13 aprile 2015 al 18 aprile 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 13 aprile 2015 riscontrava la sospensione di entrambi i servizi, che, a seguito di segnalazione di guasto al servizio assistenza clienti, venivano ripristinati solo in data 18 aprile 2015.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 13 aprile 2015 al 18 aprile 2015;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24 aprile 2015;

iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 15 luglio 2015, che: *“dalle verifiche effettuate sui sistemi commerciali/tecnici non sono presenti reclami scritti e/o telefonici. Sul retrocartellino, analizzando dal giorno 1 aprile 2015 al giorno 20 aprile 2015, è presente un'unica segnalazione di guasto fonia aperta in data 13 aprile 2015 e chiusa entro SLA in data 15 aprile 2015. Analizzando i conti, il numero delle chiamate effettuate nei singoli bimestri è sempre esiguo. La posizione amministrativa del cliente è regolare. Pertanto, si chiede di accertare e riconoscere l'infondatezza di tutte le richieste formulate dalla parte istante”*.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince un'unica segnalazione di guasto Voce inviata dall'istante in data 13 aprile 2015, con fine disservizio in data 15 aprile 2015, quindi entro la tempistica delle 48 ore, prevista dalla Carta Servizi di Telecom Italia.

Nel caso di specie, atteso che l'articolo 15, comma 2, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia prevede che *“Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

segnalazione” e che il citato articolo prevede, al comma 4, che “*Nel caso di ritardo imputabile a Telecom, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest’ultima corrisponde su richiesta del cliente, gli indennizzi di cui al successivo articolo 33, fatta salva la possibilità per il cliente di richiedere anche l’eventuale maggior danno subito, come previsto dal codice civile*”, non è ravvisabile alcuna responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla ritardata riparazione del guasto, oggetto di contestazione. Pertanto, la richiesta di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, non può ritenersi accoglibile.

Parimenti, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell’istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24 aprile 2015, in quanto la predetta nota, oltre a non essere corredata dal relativo rapporto di trasmissione, è stata inviata dall’istante in data 24 aprile 2015, quindi successivamente alla risoluzione del disservizio, avvenuta entro la tempistica delle 48 ore, prevista dalla Carta Servizi di Telecom Italia.

Per quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall’istante.

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L’Autorità rigetta l’istanza del sig. Di Girolamo, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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 COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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