



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 114/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
RUSSO / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 803/15)**

**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. Russo, del 29 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

Il sig. Russo, intestatario dell'utenza telefonica n. 0823399xxx, ha contestato la sospensione che ha interessato il servizio ADSL dal 18 febbraio 2014 al 25 febbraio 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che per l'interruzione del servizio ADSL dal 18 febbraio 2014 al 25 febbraio 2014, prontamente segnalata al servizio assistenza clienti, che interessava non solo la predetta utenza, bensì l'intero territorio comunale di Castel Morrone (CE), la società Telecom Italia S.p.A. non ha provveduto alla corresponsione degli indennizzi automatici.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio ADSL verificatasi dal 18 febbraio 2014 al 25 febbraio 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata corresponsione degli indennizzo automatici;
- 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 25 giugno 2015, che: *“dalle verifiche effettuate sui sistemi commerciali/tecnici sono assenti segnalazioni di guasto per il servizio ADSL. Risultano soltanto ticket aperti per la linea telefonica per il guasto successivo verificatosi dal 19 maggio 2014 al 25 maggio 2014, per cui è stato previsto un indennizzo pari ad euro 21,57 emesso in data 30 maggio 2014, come da schermata che si allega in copia. Per la linea ADSL sono presenti soltanto due ticket non indennizzabili, in quanto chiusi nei tempi (dal 21 settembre 2014 al 23 settembre 2014 e dal 17 ottobre 2014 al 17 ottobre 2014). La situazione amministrativa del cliente risulta regolare. Pertanto, si richiede il rigetto dell'istanza, attesa l'infondatezza delle richieste dell'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.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia del retrocartellino, si evincono due segnalazioni di guasto ADSL inviate dall'istante nelle date del 21 settembre 2014 e del 17 ottobre 2014, con fine disservizio nelle date rispettivamente del 23 settembre 2014 e del 17 ottobre 2014, quindi entro la tempistica delle 48 ore, prevista dalla Carta Servizi di Telecom Italia.

A parte dette segnalazioni, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio ADSL da parte dell'istante antecedente del deposito dell'istanza presentata alla Commissione di conciliazione paritetica Campania in data 11 febbraio 2015.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato dall'istante.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta del rappresentante della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo a copertura del disservizio che interessato l'intero territorio comunale di Castel Morrone (CE) non meriti accoglimento, in quanto è evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR).

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione 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 corresponsione degli indennizzi automatici, in quanto la stessa non è contemplata dal vigente quadro regolamentare, che ai sensi dell'articolo 2, comma 1, subordina il meccanismo d'indennizzo automatico non alla mera richiesta di indennizzi, bensì al solo accertamento compiuto dall'operatore, su segnalazione dell'utente interessato, di avere provocato un disservizio.

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**



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Russo, 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 PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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