



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 121/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI SANTO/ TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1855/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 novembre 2014;

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. 532/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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 Santo del 9 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Antonio Di Santo, intestatario dell'utenza telefonica n. 0824.941xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che la predetta utenza telefonica veniva interessata da continue interferenze telefoniche, seguite da interruzioni delle conversazioni.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 17 settembre 2014, che: *“dai riscontri sui sistemi si rilevano quattro segnalazioni di guasti telefonici nelle date rispettivamente del 20 aprile 2013, del 7 maggio 2013, del 23 settembre 2013 e del 28 aprile 2013; tutte chiuse nelle 48 ore, ad eccezione di quella del 23 settembre 2013 che riporta il 26 settembre 2013, quale data di fine disservizio. Si precisa che la prima e la terza segnalazione sono relative a disservizi di interferenze telefoniche, risolte in tempi molto brevi, secondo la Carta Servizi. In data 26 settembre 2013 Telecom Italia riceveva dal cliente una richiesta scritta, nella quale contestava il ritardo nella risoluzione del guasto. In data 21 ottobre 2013 Telecom Italia provvedeva ad inviare una risposta scritta al cliente, nella quale si confermava che a causa del ritardo nella risoluzione del guasto si provvedeva ad accreditare nella fattura del 1 bimestre 2014 un importo pari ad euro 12,79. Si richiede di accertare l'infondatezza di tutte le pretese avanzate dal cliente, in quanto dalle verifiche sui sistemi informativi interni risulta che le lavorazioni/segnalazioni sono state chiuse nei termini previsti dalla Carta Servizi”*.

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.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento “operoso” assunto *sua sponte* dalla società Telecom Italia S.p.A., che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per cui *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Al riguardo, si deve rilevare che la parte istante ha avviato la procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania in data 3 marzo 2014, nonostante l'accoglimento *ex ante* della richiesta di indennizzo, avvenuto mediante l'accredito di euro 12,79 imputato a titolo “ritardata riparazione guasto” di un giorno computato per la linea RTG e per il servizio ADSL; accredito, peraltro, preavvisato dalla società Telecom Italia S.p.A., come si evince dalla nota inviata in data 21 ottobre 2013, in riscontro alla segnalazione dell'istante del 25 settembre 2013.

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 Santo nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse 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, 28 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani