



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 141/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RIZZO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1101/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 novembre 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 della sig.ra Rizzo, del 16 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Rizzo, intestataria dell'utenza telefonica n. 097349xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico dal 27 dicembre 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 27 dicembre 2014 riscontrava la totale interruzione della linea telefonica, che, a seguito di numerose segnalazioni di guasto al servizio assistenza clienti, veniva ripristinata nel mese di maggio 2015, per poi essere nuovamente disservita dal 5 giugno 2015 al 17 giugno 2015.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico pari ad euro 1.000,00;
- ii. 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 dell'8 ottobre 2015, che: *“dalle verifiche effettuate sui sistemi commerciali/tecnici non si rilevano segnalazioni di guasto nel corso del 2014. Per l'anno 2015 è presente un'unica segnalazione del 28 aprile 2015 che si è chiusa il 30 aprile 2015 entro i termini contrattuali, al riguardo si produce copia del retrocartellino. In data 4 maggio 2015 perviene reclamo da parte dell'Associazione Consumatori a mezzo pec, che lamenta la mancata riparazione del guasto dal 27 dicembre 2014 al 4 maggio 2015 e la richiesta di liquidazione di un indennizzo pari ad euro 800,00. Tale reclamo viene gestito con lettera di risposta del 4 giugno 2015, in cui comunichiamo al cliente che l'unica segnalazione di guasto è del 28 aprile 2015 ed è stata riparata nei termini contrattuali. 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 RTG inviata dall'istante in data 28 aprile 2015, con fine disservizio in data 30 aprile 2015, quindi entro la tempistica delle 48 ore, prevista dalla Carta Servizi di Telecom Italia. A parte detta segnalazione, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla diffida del 4 maggio 2015 inoltrata a mezzo posta certificata dall'associazione Centro per i diritti del Cittadino di Sala Consilina (SA) in nome e per conto dell'istante, appena diciotto giorni prima del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 22 maggio 2015. Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato genericamente dall'istante a far data dal 27 dicembre 2014, anche se non temporalmente circostanziato.

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 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, non può ritenersi accoglibile.

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 della sig.ra Rizzo, 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.

Napoli, 18 novembre 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