



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 142/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SILVESTRI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1103/15)**

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 del sig. Silvestri, del 17 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Silvestri, intestatario dell'utenza telefonica n. 0817403xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 16 dicembre 2014 al 23 giugno 2015.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società Telecom Italia S.p.A., ha rappresentato che, a far data dal 16 dicembre 2014, riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL e, a seguito di reclamo telefonico, apprendeva che il predetto disservizio era dipeso da un guasto di zona; stante il perdurare del disservizio, in data 26 dicembre 2014 richiedeva la migrazione della risorsa numerica in Fastweb S.p.A. per la fornitura di entrambi i servizi.

Tuttavia, nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio, che determinava il ritardo nel trasferimento della predetta utenza telefonica verso altro operatore. Infatti, solo in data 23 giugno 2015, entrambi i servizi venivano ripristinati con la società Fastweb S.p.A.

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 16 dicembre 2014 al 23 giugno 2015;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 1 ottobre 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“Dalle verifiche effettuate sui sistemi in uso risulta che in data 16 dicembre 2014 il cliente ha segnalato un disservizio che viene associato ad un guasto multiplo. La scheda di guasto viene chiusa il 15 gennaio 2015 con codice rimborsabile. Il 22 gennaio 2015 il cliente segnala nuovamente il disservizio, reitera le segnalazioni ed in data 2 febbraio 2015 inoltra reclamo vertice. Dalla lavorazione del reclamo si rileva che il guasto viene risolto in data 23 febbraio 2015. Al cliente viene riconosciuto un indennizzo di euro 200,00 per il periodo dal 16 dicembre 2014 al 15 gennaio 2015 e dal 22 gennaio 2015 al 23 febbraio 2015; inoltre in ottica cliente viene emessa nota di credito in diminuzione del conto n. 1/15 di euro 102,95. Nel reclamo il cliente segnala di avere richiesto la migrazione verso Fastweb in data 16 dicembre 2014. La migrazione ad olo risulta espletata il 13 marzo 2015 a fronte di una richiesta del 9 gennaio 2015. Il 2 marzo 2015 il cliente segnala nuovamente interruzione di servizio fonia e adsl. La struttura tecnica di Telecom Italia conferma l'espletamento del 13 marzo 2013, ma rileva la necessità di aprire un trouble ticket per allineamento dei sistemi ed interessa anche olo Fastweb. In data 2 aprile 2015 perviene provvedimento temporaneo*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del Corecom Campania e risulta inviato sollecito ad Olo, che riscontra dichiarando di avere già evidenza del ricorso in essere. Il 16 aprile 2015 l'ordine di migrazione passa sui sistemi dallo stato "rifiutato" allo stato "chiuso attivo". La numerazione non risulta più visibile sui sistemi Telecom Italia e risulta migrata verso Fastweb. Il 28 aprile 2015 la lavorazione dell'ordine di migrazione viene chiusa con note "cliente disservito competenza Olo". La competente struttura tecnica di Telecom Italia conferma attività di bonifica sui sistemi effettuata in data 24 aprile 2015 Telecom Italia, in considerazione dell'avvenuta liquidazione di un indennizzo pari ad euro 200,00 disposto mediante bonifico domiciliato postale del 23 settembre 2015 per il disservizio occorso dal 16 dicembre 2014 al 15 gennaio 2015 e dal 22 gennaio 2015 al 23 febbraio 2015, si dichiara disponibile ad indennizzare il periodo di disservizio dal 23 marzo 2015 al 17 aprile 2015".

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.

In *primis*, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL dal 16 dicembre 2014 è dipesa originariamente dalla persistenza di un guasto multiplo di zona, e poi successivamente dalla mancata deconfigurazione della risorsa numerica da parte della società Telecom Italia S.p.A. in sede di intervento di manutenzione e di risoluzione del disservizio, che ha determinato il ritardo della relativa migrazione verso la società Fastweb S.p.A., in difformità a quanto previsto dall'articolo 17, comma 5, della delibera n. 274/07/CONS. Infatti, come pacificamente riconosciuto ed asserito in memoria dalla società Telecom Italia S.p.A., sebbene l'espletamento della migrazione sia avvenuto in data 13 marzo 2015, il settore "Open Access" di Telecom Italia S.p.A. si è attivato alla bonifica della numerazione solo in data 24 aprile 2015, a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania nel corso della procedura conciliativa.

Dalla documentazione acquisita agli atti, emerge la scorretta gestione del cliente, in quanto con nota del 26 febbraio 2015, la società Telecom Italia S.p.A., riconoscendo la ritardata riparazione del guasto, ha comunicato all'istante la predisposizione a mezzo bonifico postale domiciliato di un indennizzo per il disservizio occorso dal 16 dicembre 2014 al 15 gennaio 2015 e dal 22 gennaio 2015 al 22 febbraio 2015. Tuttavia, l'impegno assunto in tale informativa non è stato mai onorato, in quanto la società Telecom Italia S.p.A., pur confermando in memoria l'emissione del predetto bonifico postale domiciliato in data 23 settembre 2015, con un ritardo di ben sette mesi rispetto alla comunicazione del 26 febbraio 2015, non ha fornito evidenza delle relative credenziali. Di seguito, nelle note del 15 marzo 2015 e del 24 marzo 2015, la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a comunicare all'istante che *"la ritardata riparazione del guasto è stata dovuta ad eventi non imputabili a Telecom Italia, per cui nulla è dovuto a titolo di indennizzo"*, omettendo di interessare il settore tecnico competente, che ha deconfigurato la risorsa numerica solo in data 24 aprile 2015, solo a seguito dell'avvio della procedura conciliativa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Pertanto, la sospensione di entrambi i servizi, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* da computarsi per il numero complessivo di 129 giorni dal 16 dicembre 2014 al 24 aprile 2015 per entrambi i servizi. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), sia pure circoscritta al suddetto periodo può ritenersi accoglibile.

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) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e ha presenziato personalmente nella presente procedura;

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 parzialmente accoglie l'istanza del sig. Silvestri, 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 129 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 16 dicembre 2014 al 24 aprile 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 129 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 16 dicembre 2014 al 24 aprile 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 4, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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