DELIBERA n. 149/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
I.T.S. CARLO ANDREOZZI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 667/16)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 luglio 2016;

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. 88/16/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 denominato *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 Gallo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dell'Istituto Tecnico Statale Carlo Andreozzi, del 18 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Gallo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dell'I.T.S. Carlo Andreozzi, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0815041xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato la predetta risorsa numerica dal 15 ottobre 2015 al 30 novembre 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 15 ottobre 2015 riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi e, pertanto, segnalava il disservizio prima telefonicamente e poi a mezzo invio di fax del 26 ottobre 2015, senza però ricevere alcun riscontro. La società Telecom Italia S.p.A., senza fornire alcuna spiegazione in ordine all'occorso, ripristinava la funzionalità di entrambi i servizi solo in data 30 novembre 2015.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 15 ottobre 2015 al 30 novembre 2015;

ii. la liquidazione di indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 26 ottobre 2015;

iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione di entrambi i servizi può ritenersi accoglibile, in quanto all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente alla sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica in epigrafe dal 15 ottobre 2015 al 30 novembre 2015, laddove avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio voce e del servizio Adsl anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01).

Pertanto, in assenza di prova contraria, la sospensione del servizio telefonico dal 18 ottobre 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 15 ottobre 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 30 novembre 2015 (data di ripristino della funzionalità del predetto servizio) per il numero di 43 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A.

Tale accertata imputabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore,*

sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Parimenti il malfunzionamento del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrazione.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 26 ottobre 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 141 giorni intercorrenti dal 26 novembre 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 15 aprile 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 141,00 (centoquarantuno/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della sig.ra Gallo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* dell'I.T.S. Carlo Andreozzi, 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 430,00 (quattrocentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 43 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 18 ottobre 2015 al 30 novembre 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

ii. euro 430,00 (quattrocentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 43 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 18 ottobre 2015 al 30 novembre 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS;

iii. euro 141,00 (centoquarantuno/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 141 giorni per la mancata risposta al reclamo scritto del 26 ottobre 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 11, 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.

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, 13 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi