



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 16/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LIKE TENDA DI M. & C./TELECOM ITALIA S.P.A./ULTRACOMM INC (GU14/244/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 gennaio 2019;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza della società Like Tenda di M. & C., del 9 febbraio 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze telefoniche *business* n. 0499776xxx e n. 0499779xxx, contesta la sospensione dei servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. a far data dal 1° settembre 2017 tutti i servizi sono stati sospesi e sono stati riattivati solo a seguito del rientro dell'utenza in Telecom Italia S.p.A.;
- b. i numerosi reclami inviati all'operatore sono rimasti privi di riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. il rimborso e lo storno delle somme fatturate in riferimento al periodo in cui l'utente era disservito;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per sospensione dei servizi;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per ritardata migrazione;
- iv. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- v. la corresponsione degli indennizzi previsti dalla delibera 173/07/CONS;
- vi. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

La società Ultracomm Inc. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

La società Telecom Italia S.p.a., in sede di udienza, ha concluso un accordo transattivo con l'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti dell'operatore Ultracomm Inc., come di seguito precisato, dovendosi ritenere cessata la materia del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contendere nei confronti di Telecom Italia S.p.A., in virtù dell'accordo conciliativo raggiunto in sede di udienza di discussione dinanzi all'Autorità.

Preliminarmente, si osserva che non avendo la società Ultracom Inc. contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Nel merito, atteso che l'istante ha precisato in memorie che la procedura di rientro delle utenze in Telecom Italia S.p.A. *“è stata finalizzata solo il 10 novembre 2017”*, la richiesta *sub i.* merita accoglimento in riferimento al periodo compreso dal 1° settembre all'11 novembre 2017. Pertanto, l'operatore Ultracom Inc è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 10,00 euro al giorno, per ciascun servizio, per 70 giorni, per un importo totale pari ad euro 1.400,00 (millequattrocento/00).

Viceversa, non può trovare accoglimento nei confronti della Società convenuta la richiesta *sub ii.*, atteso che dalla documentazione al fascicolo non è emersa alcuna responsabilità attribuibile all'operatore in relazione alla fattispecie di disservizio per il quale è richiesto specificamente l'indennizzo.

Può invece essere accolta la richiesta *sub iv.*, non avendo Ultracom Inc. offerto prova di aver riscontrato il reclamo scritto, in atti, del 1° settembre 2017. Pertanto, tenuto conto dell'assenza dell'operatore in udienza di conciliazione, si ritiene di riconoscere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Tuttavia, non può essere accolta la richiesta *sub v.* in quanto la genericità della stessa non consente di individuare con certezza il disservizio di cui l'utente si duole e il corrispondente indennizzo riconducibile.

Infine, preso atto che l'operatore non ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, si dispone di rimborsare le spese di procedura, tenuto conto del disposto di cui al paragrafo III.5.4. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS. Pertanto, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Like Tenda di M. & C. nei confronti della società Ultracomm Inc., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Ultracomm Inc., oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.400,00 (millequattrocento/00), a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi;

ii. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Ultracomm Inc. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 22 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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