



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 161/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BENETTIDUE di B. M. e L. / OPEN TEL S.R.L.
(GU14/1874/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 ottobre 2018;

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. 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 Benettidue di B. M. e L., del 30 ottobre 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;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica *business* n. 041415xxx, lamenta l'indebita sospensione dei servizi, voce e ADSL, da parte dell'operatore Open Tel S.r.l.

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

- a. in data 15 giugno 2017 è stato interrotto il servizio ADSL e il 18 giugno seguente il servizio voce;
- b. a nulla sono valsi i reclami telefonici e a mezzo fax inviati all'operatore;
- c. inoltre, non è stato tecnicamente possibile espletare la procedura di migrazione della linea in Telecom Italia S.p.A.;
- d. l'utenza è stata ripristinata solo il 17 ottobre 2017.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto il "*rimborso delle spese sostenute e dei danni procurati all'attività economica*".

2. La posizione dell'operatore

La società Open Tel S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Preliminarmente, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in ordine ai disservizi dedotti in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante meritino accoglimento.

Nel merito, per quanto concerne le pretese risarcitorie, si osserva che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Conseguentemente, per quanto attiene all'interruzione del servizio ADSL, nel periodo compreso dal 15 giugno al 17 ottobre 2017, la società Open Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 1.240,00 (milleduecentoquaranta/00), calcolati nella misura di 10,00 euro al giorno per 124 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Per quanto attiene all'interruzione del servizio voce, nel periodo compreso dal 18 giugno al 17 ottobre 2017, la società Open Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 1.210,00 (milleduecentodieci/00), calcolati nella misura di 10,00 euro al giorno per 121 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Inoltre, atteso che l'operatore non ha provato di aver riscontrato il reclamo in atti, inviato dall'istante il 15 giugno 2017, tantomeno ha aderito al tentativo obbligatorio di conciliazione, la società Open Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Benettidue S.n.c. nei confronti della società Open Tel S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.
2. Open Tel S.r.l., oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/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 1.240,00 (milleduecentoquaranta/00), a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio ADSL;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. euro 1.210,00 (milleduecentodieci/00), a titolo di indennizzo per indebita sospensione del servizio voce;

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

3. La società 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.

Roma, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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