



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 171/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AUTOSCUOLA AGENZIA 2000 / OPEN-TEL S.R.L.
(GU14/1958/2017/AM)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 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 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 “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 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 Autoscuola Agenzia 2000, del 13 novembre 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 alle utenze telefoniche *business* n. 0445524XXX e n. 0445529XXX, lamenta l’indebita interruzione della fornitura 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. dal 6 luglio 2017 è stato interrotto il servizio ADSL e il servizio voce, limitatamente alle chiamate in uscita;
- b. a nulla sono valsi i reclami telefonici inviati all’operatore;
- c. a seguito della procedura di migrazione delle linee in Telecom Italia S.p.A., andata a buon fine, il disservizio è cessato in data 24 ottobre 2017.

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

- i.* la corresponsione dell’indennizzo per la sospensione dei servizi nel periodo compreso dal 6 luglio al 24 ottobre 2017;
- ii.* il rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio indebitamente pagate.

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 accoglimento, come di seguito precisato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Nel merito, per quanto attiene all'interruzione del servizio ADSL, nel periodo compreso dal 6 luglio al 24 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 1.100,00 (millecento/00), calcolati nella misura di 10,00 euro al giorno per 110 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Per quanto attiene all'interruzione del servizio voce, limitatamente alle chiamate in uscita, la società Open-Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00), calcolati nella misura di 5,00 euro al giorno per 110 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

Inoltre, l'operatore è tenuto a rimborsare all'istante gli importi indebitamente pagati relativamente al periodo di disservizio.

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 l'istanza della società Autoscuola Agenzia 2000 nei confronti della società Open-Tel S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

2. Open Tel S.r.l., oltre a rimborsare all'utente tutti gli importi addebitati nelle fatture relative al periodo di disservizio, 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 1.100,00 (millecento/00) a titolo di indennizzo per indebita interruzione del servizio ADSL;

ii. euro 550,00 (cinquecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo per indebita interruzione del servizio voce in uscita;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 30 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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