



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 185/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS DRIGO / OPEN-TEL S.R.L. (GU14/1790/17/AM)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 29 novembre 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. 125/17/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 del Sig. Drigo, del 17 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;

VISTA la nota dell'11 settembre 2018 con cui è stato richiesto all'utente, a titolo di integrazione istruttoria, il deposito della documentazione comprovante la decorrenza della titolarità della numerazione dedotta in controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0421700XXX, lamenta l'interruzione dei servizi voce e ADSL.

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

- a. a far data dal 14 aprile 2017, il Sig. Drigo ha riscontrato "delle interruzioni di servizio ADSL e a distanza di qualche giorno la totale assenza di servizio fonia e ADSL";
- b. per tale ragione, l'istante ha chiesto la migrazione della linea in Telecom Italia S.p.A., ma la procedura non è stata espletata in quanto l'utenza risultava cessata;
- c. infatti, Open-Tel s.r.l. "senza nessun motivo e senza nessun avviso" ha cessato la linea telefonica, interrompendo la fornitura dei servizi.

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

- i. il risarcimento danni per i disagi sostenuti e per la perdita della numerazione;
- ii. il rimborso delle spese sostenute "per l'attivazione di una nuova linea e per l'acquisto di una SIM dati".

2. La posizione dell'operatore

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Per quanto concerne le pretese risarcitorie, si precisa 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.

Tuttavia, nel merito della pretesa indennitaria attinente alla perdita della numerazione, deve rilevarsi l'assoluta genericità dell'istanza. In particolare, atteso che, ai sensi dell'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo eventualmente spettante a titolo di perdita della numerazione, è necessario individuare con precisione da quanti anni l'utente ne era titolare, nel caso di specie l'istante ha omesso di dichiararlo, sia nell'istanza di definizione che in riscontro a espressa richiesta di integrazione istruttoria; tantomeno al fascicolo è stata depositata alcuna documentazione comprovante la decorrenza della titolarità della numerazione. Pertanto, non è possibile quantificare sotto questo profilo la pretesa indennitaria del Sig. Drigo.

Viceversa, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente relativamente all'interruzione dei servizi, in quanto l'operatore convenuto non ha prodotto alcuna giustificazione in ordine al disservizio di cui si discute. Pertanto, la società Open-Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 730,00 (settecentotrenta/00), calcolati nella misura di 5,00 euro al giorno per ciascun servizio, voce e ADSL, per 73 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 14 aprile al 26 giugno 2017 (data in cui l'istante ha dichiarato che OLO ha provveduto all'attivazione di una nuova linea).

Infine, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.*, risultando anch'essa generica e non documentata.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Drigo nei confronti della società Open-Tel S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Open Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, l'importo di euro 730,00 (settecentotrenta/00), maggiorato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per indebita interruzione dei servizi.

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.

Napoli, 29 novembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi