



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 189/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAUDURO / OPENTEL S.R.L.
(GU14/1987/17/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 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 del Sig. Cauduro, del 17 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;

VISTA la nota dell’11 ottobre 2018 con cui è stato richiesto all’utente, a titolo di integrazione istruttoria, di circoscrivere con precisione il periodo di disservizio, allegando eventuale documentazione utile ad individuare il *dies a quo* e il *dies ad quem* in cui si sono verificate le problematiche di cui si duole;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica n. 0423621XXX, lamenta il malfunzionamento dei servizi voce e ADSL.

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

- a. “*già poco dopo l’attivazione dei servizi voce e ADSL, avvenuta circa a febbraio 2016*”, ha riscontrato un malfunzionamento della linea;
- b. nonostante numerose chiamate al servizio clienti e un reclamo scritto inviato a mezzo fax il 1° agosto 2016, il disservizio non è stato risolto;
- c. il 17 febbraio 2017 l’utenza dedotta in controversia è migrata in Eolo S.p.A.

In base a tali premesse, l’istante ha chiesto il risarcimento danni per i disagi sostenuti e l’annullamento del contenzioso.

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.

In via preliminare, 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.

Nel merito del disservizio attinente al malfunzionamento della linea telefonica, atteso che l'operatore non ha contestato la rappresentazione delle doglianze dell'utente, tantomeno ha prodotto giustificazione alcuna in ordine al disservizio di cui si discute, la società Open-Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 1.200,00 (milleduecento/00), calcolati nella misura di 2,50 euro al giorno per ciascun servizio, voce e ADSL, per 240 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 22 giugno 2016 (data in cui l'istante ha formalmente reclamato il disservizio) al 17 febbraio 2017 (data in cui la linea telefonica, stante quanto dichiarato dall'utente, è passata ad altro operatore).

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Cauduro 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 1.200,00 (milleduecento/00), maggiorato 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



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.

Napoli, 29 novembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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