



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 204/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MAIESE / ORAKOM S.R.L.  
(GU14/148/18/AM)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 dicembre 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*, 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;

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;



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza del Sig. Maiese, del 25 gennaio 2018;

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, titolare dell'utenza con codice cliente n. 848, lamenta il malfunzionamento del servizio ADSL.

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

- a. all'inizio del mese di agosto 2017, il Sig. Maiese ha riscontrato *“una particolare lentezza della connessione Internet, inferiore ad un Megabyte”*;
- b. l'operatore, prontamente informato, ha confermato il malfunzionamento e ha assicurato che entro pochi giorni sarebbe stata ripristinata la regolare velocità di connessione;
- c. il disservizio è stato risolto solo in data 23 agosto 2017;
- d. per il mancato rispetto dei tempi di risoluzione del guasto contrattualmente stabiliti, Orakom S.r.l. ha riconosciuto all'utente un indennizzo di euro 6,64.

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

- i. la corresponsione di un indennizzo per ogni giorno di disservizio, per un importo di euro 55,00 (cinquantacinque/00);
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per *“mancata trasparenza contrattuale”*;
- iii. le spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Orakom S.r.l., in via preliminare, ha precisato che la mancata partecipazione alla procedura conciliativa è stata dovuta alla mancata ricezione della notifica di convocazione dell'udienza innanzi al CORECOM.

Nel merito, per quanto riguarda l'asserita mancata trasparenza contrattuale, la Società ha sottolineato che il rapporto dedotto in controversia è disciplinato dal contratto e dalla *Carta dei Servizi*, in cui sono indicate chiaramente e con precisione tempistiche di risoluzione e criteri predeterminati per il calcolo degli indennizzi in caso di disservizio.

Conformemente alle disposizioni contenute nelle suddette, all'utente è già stato riconosciuto un indennizzo di euro 6,64 (sei/sessantaquattro), *“calcolato a partire dal canone mensile di euro 24,90 (ventiquattro/novanta) sull'intervallo temporale eccedente le tempistiche previste nella Tabella di cui all'Allegato D della Carta dei servizi*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Orakom”, fino al 23 agosto 2017 (giorno in cui è stato chiuso il *ticket* di guasto). Tale importo è stato poi corrisposto con riaccredito nella prima fattura.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Nel caso di specie, il *Regolamento sugli indennizzi* non può trovare applicazione, come disposto dall’articolo 2, comma 1, del medesimo regolamento, atteso che, prima dell’instaurazione della controversia, l’operatore ha già corrisposto, come confermato dallo stesso utente, gli indennizzi contrattuali previsti nella propria Carta dei servizi, per un importo pari ad un sessantesimo del canone mensile per ogni giorno eccedente i 7 giorni che l’operatore si riserva per la risoluzione del guasto.

Anche la richiesta *sub ii.* non può essere accolta. L’indennizzo “*per mancata trasparenza contrattuale*” non risulta riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal *Regolamento sugli indennizzi*.

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 non accoglie l’istanza del Sig. Maiese nei confronti di Orakom S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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, 12 dicembre 2018

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Mario Morcellini

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