



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 36/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
COLLIANI / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14/219/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 2017;

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 *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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Colliani, del 1 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Colliani, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815795XXX, contesta il malfunzionamento che ha interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL a decorrere dal mese di aprile 2016.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dal 4 aprile 2016 riscontrava il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL, connotati entrambi da ripetute cadute di connessione. Nonostante numerose contestazioni, la società Telecom Italia S.p.A., pur tracciando diversi *tickets* di assistenza tecnica e riconoscendo un degrado della linea telefonica, non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio; infatti, il corretto ripristino della funzionalità di entrambi i servizi avveniva solo in data 28 dicembre 2016, a seguito del provvedimento temporaneo adottato in data 22 dicembre 2016 ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento del CORECOM Campania.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione di entrambi i servizi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), concernente il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al funzionamento "ad intermittenza" di entrambi i servizi e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal mese di aprile 2016.

Nello specifico, dalla copia del retrocartellino prodotto dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza si deve rilevare che, nel periodo oggetto di contestazione (aprile 2016 - dicembre 2016), sono presenti ben undici segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 18 aprile 2016, del 9 giugno 2016, del 4 luglio 2016, del 15 luglio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2016, del 21 luglio 2016, dell'11 settembre 2016, dell'8 ottobre 2016, del 24 novembre 2016, del 14 dicembre 2016, 20 dicembre 2016 e 23 dicembre 2016. A prescindere dalla prima segnalazione del 18 aprile 2016 gestita nella tempistica contrattuale (48 ore) di riparazione del guasto, si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla seconda del 9 giugno 2016 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per oltre sei mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Telecom Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del servizio telefonico e del servizio di accesso a internet, che però non ha comportato la totale interruzione di entrambi i servizi, per il numero di 199 giorni dal 12 giugno 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data della seconda segnalazione di disservizio del 9 giugno 2016, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 28 dicembre 2016 (data di ripristino della piena funzionalità di entrambi i servizi) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* per ciascuno di entrambi i servizi secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto a prescindere dal fatto che l'unica nota, prodotta dall'istante in copia al fascicolo istruttorio, è priva di data certa e del relativo rapporto di trasmissione, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Colliani, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 497,50 (quattrocentonovantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 199 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

ii. euro 497,50 (quattrocentonovantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 199 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

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