



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 500/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SANGUIN / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1247/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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. 88/16/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Sanguin, del 19 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Sanguin, intestatario dell’utenza telefonica n. 0498977xxx, contesta il malfunzionamento che ha interessato il servizio ADSL a decorrere dall’anno 2014.

In particolare, l’istante ha rappresentato che da due anni riscontrava il funzionamento “ad intermittenza” del servizio ADSL, connotato da ripetute cadute di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

connessione. Nonostante numerose contestazioni, la società Telecom Italia S.p.A., pur predisponendo diversi interventi di assistenza tecnica *in loco* con conseguente rilevazione di “un’avarìa del cavo di collegamento”, non provvedeva alla risoluzione definitiva del disservizio.

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

- i. il risarcimento dei danni derivanti dall’erogazione discontinua del servizio ADSL a decorrere dall’anno 2014;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell’operatore

La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza di discussione della controversia si è limitata a riconoscere solo il rimborso degli importi fatturati in eccedenza.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, ai sensi dell’articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all’esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l’accertata responsabilità del disservizio lamentato dall’istante in capo alla società Telecom Italia S.p.A. legittima l’applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Pertanto, segnatamente alla richiesta di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL a decorrere dall’anno 2014, la stessa può ritenersi accoglibile, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al funzionamento “ad intermittenza” del servizio ADSL e alla ritardata riparazione del predetto disservizio.

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall’istante in data 13 ottobre 2014, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. con nota del 27 settembre 2016 in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria; al riguardo, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che, nel periodo oggetto di contestazione (gennaio 2014 - aprile 2016), sono presenti ben diciassette segnalazioni inviate dall’istante nelle date rispettivamente del 13 ottobre 2014, del 25 ottobre 2014, del 13 novembre 2014, del 21



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

febbraio 2015, del 7 marzo 2015, del 21 marzo 2015, del 24 aprile 2015, del 1 maggio 2015, del 28 settembre 2015, del 12 dicembre 2015, del 5 gennaio 2016, del 13 gennaio 2016, del 19 gennaio 2016, del 27 gennaio 2016, del 14 febbraio 2016, del 3 aprile 2016 e del 13 aprile 2016. Orbene, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che solo per alcune segnalazioni è stata inserita la data di “fine disservizio”, laddove per la maggioranza delle stesse è presente la sola data di chiusura del *trouble ticket*, che, da sola, non può comprovare la risoluzione definitiva del disservizio, anche in considerazione del fatto che le successive segnalazioni 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 ben sette 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, con riferimento alla richiesta di liquidazione dell’indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL inerente alla numerazione n. 0498977xxx, si deve evidenziare che l’irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 549 giorni dal 15 ottobre 2014 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 13 ottobre 2014, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 16 aprile 2016 (data ultima di fine disservizio tracciata della copia del sistema di rilevazione dei *trouble tickets*) 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* secondo quanto previsto dall’articolo 5, comma 2, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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), l’istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato personalmente innanzi all’Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

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

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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.372,50 (milletrecentosettantadue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 549 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL inerente alla risorsa numerica n. 0498977xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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