



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 503/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SPI CGIL PIANURA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1765/16)**

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 dell’associazione sindacale SPI CGIL Pianura, del 13 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’associazione SPI CGIL Pianura, intestataria dell’utenza telefonica *business* n. 0815881xxx, ha contestato la sospensione della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere subito la totale interruzione del servizio telefonico per la durata di trenta giorni e di avere tempestivamente segnalato le occorse disfunzioni all'operatore.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi;
- ii. 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

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che l'agenzia Erre - Service di C., per conto dell'associazione SPI CGIL Pianura, ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo.

Pur tuttavia, dalla documentazione prodotta agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di documentazione istruttoria del 4 ottobre 2016, ed in particolare dalla copia del retrocartellino con annotazione dei *trouble tickets* inoltrati nell'arco temporale intercorrente dal mese di ottobre 2015 al mese di settembre 2016 si evince un'unica segnalazione di guasto RTG inviata dall'istante in data 16 febbraio 2016, recante pari data di fine disservizio e chiusura del relativo *trouble* in data 17 febbraio 2016, quindi entro la tempistica delle 48 ore, prevista dalla Carta Servizi di Telecom Italia. A parte detta segnalazione, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 24 febbraio 2016, quindi appena dopo otto giorni dalla segnalazione del disservizio, prontamente risolto. Nel caso di specie, atteso che l'articolo 15, comma 2, delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia prevede che *“Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”* e che il citato articolo prevede, al comma 4, che *“Nel caso di ritardo imputabile a Telecom, rispetto al tempo massimo di riparazione, quest'ultima corrisponde su richiesta del cliente, gli indennizzi di cui al successivo articolo 33, fatta salva la possibilità per il cliente di richiedere anche l'eventuale maggior danno subito, come previsto dal codice civile”*, non è ravvisabile alcuna responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine alla ritardata riparazione del guasto, oggetto di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contestazione. Pertanto, la richiesta di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, non può ritenersi accoglibile.

Per quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

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

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza dell'associazione SPI CGIL Pianura, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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