



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 511/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PROGETTO TEATRO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1510/16)**

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 della sig.ra Sansone, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Progetto Teatro, del 21 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Progetto Teatro, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0818559xxx, contesta il malfunzionamento che ha interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL a decorrere dal mese di luglio 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito dell'adesione all'offerta commerciale "Tutto Senza Limiti ADSL" avvenuta nel mese di luglio 2015, 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 predisponendo diversi interventi di assistenza tecnica *in loco*, non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio; infatti, entrambi i servizi riprendevano la piena funzionalità solo nel mese di febbraio 2016.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione/irregolare erogazione di entrambi i servizi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi;
- iv. 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*), di liquidazione di un indennizzo per 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 agosto 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 10 agosto 2015, 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 (agosto 2015 - febbraio 2016), sono presenti ben quindici segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 10 agosto 2015, del 17 agosto 2015, del 18 agosto 2015, del 21 agosto 2015, del 24 agosto 2015, del 6 settembre 2015, del 17 settembre 2015, del 30 settembre 2015, del 2 ottobre 2015, del 23 novembre 2015, del 2 dicembre 2015, del 4 gennaio 2016, del 21 gennaio 2016, del 23 gennaio 2016, dell' 11 febbraio 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 telefonico e del servizio ADSL inerente alla numerazione n. 0818559xxx, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione di entrambi i servizi, che però non ha comportato la totale interruzione degli stessi, per il numero di 183 giorni dal 12 agosto 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 10 agosto 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) all'11 febbraio 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* per ciascuno dei servizi secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Sul punto va chiarito che dalla espletata istruttoria, ed in particolare dalla disamina della documentazione prodotta agli atti, è emerso che le note scritte inviate dalla medesima società all'istante, a partire da quella riportante la data del 22 agosto 2015, si limitano a confermare il corretto funzionamento della linea telefonica e non risultano esaustive alla luce di quanto prescritto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale *“L'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”*. Pertanto, nel caso di specie deve ritenersi sussistente la mancanza di ascolto, di dialogo e di contraddittorio con il gestore che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo. *Ergo*, a fronte del primo reclamo scritto del 13 agosto 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 173 giorni intercorrenti dal 13 settembre 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 4 marzo 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 173,00 (centosettantatre/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, di rimborso degli importi fatturati nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la parte istante ha comunque usufruito di entrambi i servizi, sia pure con discontinuità.

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 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante 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 Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Sansone, quale rappresentante legale *pro tempore* della società Progetto Teatro, 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 915,00 (novecentoquindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 183 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 915,00 (novecentoquindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 183 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 173,00 (centosettantatre/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, a partire da quello del 13 agosto 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 11, della 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 COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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