



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 523/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZIGARI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1612/16)**

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 Zigari, del 1 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra Zigari, intestataria dell’utenza telefonica n. 0817261xxx, ha contestato vari disservizi della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l’istante ha rappresentato di avere subito il malfunzionamento del servizio telefonico dall’11 aprile 2014 al 14 aprile 2014, dal 23 luglio 2014 al 26 luglio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2014, dal 16 agosto 2014 al 17 agosto 2014, ed il malfunzionamento del servizio ADSL dal 7 luglio 2014 al 10 luglio 2014 e dal 30 luglio 2014 al 31 luglio 2014 e di avere tempestivamente segnalato le occorse disfunzioni all'operatore.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per i disservizi e per la mancata risposta ai reclami;
- 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 dalla documentazione prodotta agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di documentazione istruttoria del 5 ottobre 2016, ed in particolare dalla copia del retrocartellino con annotazione dei *trouble tickets* inoltrati nell'arco temporale intercorrente dal mese di aprile 2014 al mese di agosto 2014 si evince che le cinque segnalazioni, oggetto di contestazione, sono state tutte risolte entro la tempistica delle 48 ore, prevista dalla Carta Servizi di Telecom Italia. A parte dette segnalazioni, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, eccetto la nota inviata in data 1 novembre 2015 dall'agenzia Erre - Service di C., per conto della sig.ra Zigari, a distanza di oltre un anno dagli occorsi disservizi, prontamente risolti. 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 contestazione. Peraltro, detta società ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i provvedimenti adottati e le misure



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

satisfattive atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte istante.

Pertanto, la richiesta di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per i disservizi che hanno interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL e per la mancata risposta al reclamo, 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 Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Zigari, 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 COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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