



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 550/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FASHION VALLEY / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1722/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 17 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 “*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. Della Valle, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Fashion Valley, dell’11 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Fashion Valley, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0818902xxx ha contestato l'arbitraria disattivazione del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 25 giugno 2015 l'operatore Telecom Italia S.p.A. provvedeva alla cessazione del servizio ADSL, senza che ve ne fossero i presupposti e senza preavviso. Nonostante i ripetuti reclami, il servizio veniva ripristinato solo in data 15 luglio 2015.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la disattivazione del servizio ADSL a far data dal 25 giugno 2015;
- ii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. 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, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la cessazione amministrativa del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, in quanto dalla espletata istruttoria è emerso che la società Telecom Italia S.p.A. ha adottato senza preavviso la misura della sospensione amministrativa, senza che ve ne fossero i presupposti, e nel corso della presente procedura non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio che ha interessato il solo servizio ADSL dal 25 giugno 2015 al 15 luglio 2015.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 20 giorni di sospensione amministrativa del servizio ADSL, parametro quest'ultimo che deve essere computato in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone ADSL dal 25 giugno 2015 al 15 luglio 2015, attesa l'accertata assenza di servizio.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), 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*”.

Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 7 luglio 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 336 giorni intercorrenti dal 6 agosto 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 7 luglio 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

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) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e si è fatto assistere nella presente procedura;

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 accoglie l'istanza del sig. Della Valle, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Fashion Valley, 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 tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0818902xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati a titolo di canone nel periodo di mancata erogazione del servizio ADSL, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 20 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 25 giugno 2015 al 15 luglio 2015, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

4. 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.

5. 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.

6. 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, 17 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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