



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 594/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SECCI / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1721/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 1 dicembre 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. Secci, dell’11 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Secci, intestatario dell’utenza telefonica n. 0709315xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL dal mese di gennaio 2015, nonché la totale interruzione del servizio ADSL dal mese di agosto 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal mese di gennaio 2015 riscontrava il malfunzionamento ad intermittenza di entrambi i servizi; in particolare, il servizio ADSL, connotato da continue e ripetute cadute di connessione, veniva completamente sospeso a partire dal mese di agosto 2015. Pertanto, l'istante si vedeva costretto a formalizzare la disdetta contrattuale in data 9 novembre 2015, poi reiterata in data 15 dicembre 2015.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento di entrambi i servizi dal mese di gennaio 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la totale sospensione del servizio ADSL dal mese di agosto 2015;
- iii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio;
- iv. 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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento di entrambi i servizi dal mese di gennaio 2015, non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla disamina della copia del retrocartellino esibita in sede di udienza dalla società Telecom Italia S.p.A., si evince che l'unica segnalazione di disservizio RTG inviata dall'istante in data 11 luglio 2015 è stata gestita in data 15 luglio 2015, quindi nella tempistica regolamentare di riparazione del guasto.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, in quanto nel corso della presente procedura la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio che ha interessato il solo servizio ADSL dal 1 agosto 2015 al 15 dicembre 2015. Pertanto, per quanto sopra esposto,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, dell'allegato A), alla delibera n. 73/11/CONS, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 5,00 *pro die* per il numero di 136 giorni di sospensione del servizio ADSL.

Parimenti accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone ADSL dal 1 agosto 2015 al 15 dicembre 2015, attesa l'accertata assenza di servizio.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), 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 5 marzo 2016, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 74 giorni intercorrenti dal 4 aprile 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 17 giugno 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi in sede conciliativa, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 74,00 (settantaquattro/00) a titolo di indennizzo 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 avviato la procedura conciliativa presso la commissione di conciliazione paritetica 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 parzialmente l'istanza del sig. Secci 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 tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0709315xxx, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 680,00 (seicentoottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 136 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 1 agosto 2015 al 15 dicembre 2015, secondo quanto previsto dall'articolo articolo 5, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 74,00 (settantaquattro/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, 1 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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