



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 62/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PALUMBO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 321/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 maggio 2015;

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. 569/14/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. Palumbo, del 27 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Palumbo, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.5286xxx, contesta il malfunzionamento del servizio ADSL verificatosi dall'11 febbraio 2014 al 10 settembre 2014, nonché la successiva sospensione del predetto servizio dall'11 settembre 2014 all'11 ottobre 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a far data dall'attivazione dell'offerta commerciale "Tutto" avvenuta in data 11 febbraio 2014, riscontrava il funzionamento "ad intermittenza" del servizio ADSL, che era interessato da continue interruzioni e disconnessioni e, pertanto, segnalava il disservizio tempestivamente alla società Telecom Italia S.p.A. mediante ripetuti reclami telefonici. Successivamente, in data 11 settembre 2014 l'istante riscontrava la totale interruzione del servizio ADSL, che veniva ripristinato solo in data 11 ottobre 2014, con notevole ritardo rispetto alla tempistica di riparazione dei guasti, prevista dalle condizioni generali di contratto. Stante il perdurare del disservizio sostanziatosi prima nel malfunzionamento, poi nella totale interruzione del servizio, in data 19 settembre 2014, l'istante, formalizzava reclamo scritto e di seguito, nel mese di ottobre 2014, avviava la procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del servizio ADSL dall'11 febbraio 2014 al 10 settembre 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio ADSL dall'11 settembre 2014 all'11 ottobre 2014;
- iii. il rimborso degli importi fatturati per il servizio ADSL a far data dall'11 febbraio 2014;
- 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

In via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio ADSL a decorrere dal mese di febbraio 2014.

Dalla documentazione acquisita agli atti nel corso dell'istruttoria, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto ADSL è stata inviata dall'istante in data 23 febbraio 2014, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.; di seguito, sono tracciate altre sei richieste di riparazione del guasto.

Pertanto, si deve ritenere che la data del 25 febbraio 2014 di chiusura del primo *trouble ticket* del 23 febbraio 2014, 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.

Peraltro, il predetto *trouble ticket* risulta, *sic et simpliciter*, “chiuso” con dicitura “*risolto da Remoto*”; ma non sussiste alcun tracciamento del relativo dettaglio tecnico, ove devono essere indicati la tipologia della lavorazione eseguita e l'esito dei risultati raggiunti. *Ergo*, in mancanza di annotazioni contrarie, risulta evidente che il disservizio segnalato dall'istante in data 23 febbraio 2014, lungi dall'essere rientrato alla data di chiusura del relativo *trouble ticket*, ha continuato ad interessare l'utenza *de quo*.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL inerente alla numerazione 081.5286xxx, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del predetto servizio, che però non ha comportato la totale interruzione del predetto servizio, per il numero di 196 giorni dal 26 febbraio 2014 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 23 febbraio 2014, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 10 settembre 2014 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* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio ADSL, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire prova della documentazione di dettaglio delle singole connessioni inerenti all'utenza in epigrafe, attestante la regolarità



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e continuità del servizio ADSL e, quindi, l'assenza delle sospensioni/interruzioni amministrative; pertanto, l'indennizzo deve ritenersi computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 30 giorni dall'11 settembre 2014 all'11 ottobre 2014 (data di ripristino della funzionalità del servizio ADSL), secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Inoltre, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso integrale degli importi imputati a titolo di canone ADSL deve ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente al solo periodo di mancata fruizione del predetto servizio intercorrente dall'11 settembre 2014 all'11 ottobre 2014, in quanto la parte istante, dal mese di febbraio 2014 al 10 settembre 2014, ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, 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 deliberazioni 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”*. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inviato dall'istante in data 19 settembre 2014, in considerazione dei 131 giorni intercorrenti dal 19 ottobre 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 27 febbraio 2015, data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 131,00 (*centotrentuno/00*) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo. Infatti, la nota di riscontro del 4 ottobre 2014, acquisita in copia agli atti, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha comunicato alla parte istante *“di aver presa in carico la problematica segnalata e di averla opportunamente inoltrata al settore tecnico, il quale provvederà a darLe un riscontro, dopo le opportune verifiche”*, sostanziandosi in mera nota interlocutoria, non può ritenersi esaustiva in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa.

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 l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Palumbo nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse 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. 081.5286xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di canone ADSL dall'11 settembre 2014 all'11 ottobre 2014, 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 490,00 (*quattrocentonovanta/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 196 giorni di irregolare erogazione del servizio telefonico dal 26 febbraio 2014 al 10 settembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 150,00 (*centocinquanta/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 30 giorni di sospensione del servizio ADSL dall'11 settembre 2014 all'11 ottobre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 131,00 (*centotrentuno/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 1,00 *pro die* per il numero di 131 giorni di mancata risposta al reclamo del 19 settembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, 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, 21 maggio 2015



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani