



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 69/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INFANTE / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/497/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione infrastrutture e reti del 12 giugno 2017;

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. 125/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della Sig.ra Infante, dell’8 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 0818038xxx, lamenta l'interruzione dei servizi, "Voce" e ADSL.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in fase di migrazione dell'utenza telefonica dedotta in controversia, da Fastweb S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., i servizi telefonici sono stati interrotti;

b. in particolare, Fastweb S.p.A. ha disattivato i servizi telefonici il 15 ottobre 2016 e, atteso che a fronte dei reclami dell'istante il servizio non è stato ripristinato, il 3 novembre 2016 la Sig.ra Infante ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo;

c. Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di informazioni del CORECOM, dichiarava che la migrazione si era correttamente conclusa il 17 ottobre 2016;

d. tuttavia, i servizi ADSL e "Voce" sono stati riattivati, rispettivamente, il 16 novembre e il 22 dicembre 2016, solo a seguito di una nuova migrazione in Fastweb S.p.A.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione dei servizi "Voce" e ADSL, nel periodo come sopra circoscritto;

ii. lo storno delle fatture emesse in costanza di disservizio;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati dall'utente; tuttavia, in udienza, ha depositato le schermate relative ai dati di traffico registrati sull'utenza dedotta in controversia.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, come di seguito precisato.

In primis, si ritiene di accogliere l'eccezione sollevata dall'utente in sede di udienza in relazione alla tardività della documentazione prodotta dall'operatore.

Si evidenzia, infatti, che il responsabile del procedimento, in ossequio al *Regolamento*, ha assegnato alle parti un termine di quaranta giorni, decorrenti dalla comunicazione di avvio del procedimento, per produrre memorie e replicare in ordine ai fatti oggetto di controversia. Telecom Italia S.p.A., tuttavia, non ha ritenuto di depositare alcunché nel termine assegnato. Ciò stante, acquisita l'espressa eccezione di parte istante,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del *Regolamento*, nel caso di specie si ritiene irricevibile la documentazione prodotta in sede di udienza.

Nel merito, restano quindi incontestati i fatti rappresentati dall'utente. In particolare, l'operatore non ha dato evidenza della motivazione per la quale la migrazione è stata portata a compimento solo il 17 e non il 15 ottobre 2016, data in cui Fastweb S.p.A. ha disattivato i servizi; tantomeno Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato di aver erogato regolarmente il servizio nel periodo circoscritto dall'istante. In relazione a tanto, per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene l'operatore responsabile del disservizio dedotto in controversia.

Pertanto, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, in riferimento all'interruzione del servizio ADSL, la società è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Infante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 240,00 (duecentoquaranta/00), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per 32 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente 15 ottobre al 16 novembre 2016; in riferimento all'interruzione del servizio "Voce", la società è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Infante l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 510,00 (cinquecentodieci/00), calcolati nella misura di euro 7,50 al giorno, per 68 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente 15 ottobre al 22 dicembre 2016.

Analogamente, merita accoglimento la richiesta *sub ii.*, pertanto Telecom Italia S.p.A. è tenuta a stornare tutti gli importi eventualmente fatturati in riferimento al periodo di disservizio.

Inoltre, anche la richiesta *sub iii.* può essere accolta, atteso che non risulta riscontrato il reclamo scritto, in atti, datato 2 novembre 2016. Pertanto, la società è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 20,00 (venti/00), calcolati nella misura di euro 1,00 al giorno, per 20 giorni, computati in riferimento al periodo intercorrente dal 2 al 22 dicembre 2016, già decurtato del termine di trenta giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie condizioni generali di contratto, per dare riscontro ai reclami.

In ultimo, 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), tenuto conto che la stessa si è avvalsa dell'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità, per le motivazioni espresse in premessa, accoglie l'istanza della Sig.ra Infante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Telecom Italia S.p.A., oltre a stornare tutti gli importi eventualmente fatturati in riferimento al periodo di disservizio, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso di spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a. euro 240,00 (duecentoquaranta/00), a titolo di interruzione del servizio ADSL;
- b. euro 510,00 (cinquecentodieci/00), a titolo di interruzione del servizio "Voce";
- c. euro 20,00 (venti/00), a titolo di mancata risposta ai reclami.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 12 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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