

DELIBERA n. 7/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PAGLIA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1317/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 30 gennaio 2014;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 154/L alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 luglio 1997, n. 177, e s.m.i.;

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*”, pubblicata nel Supplemento ordinario n. 136 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 18 novembre 1995, n. 270, e s.m.i.;

VISTO il d. l.vo 1 agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, pubblicato nel Supplemento ordinario n. 150 alla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 15 settembre 2003, n. 214, e s.m.i.;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, recante “*Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti*” e s.m.i., di seguito “Regolamento”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 14 ottobre 2013, acquisita al protocollo n. 53192/13/NA, con la quale il sig. Paglia ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota dell’11 novembre 2013 (prot. n. 57811/13) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 4 dicembre 2013;

VISTA la nota del 22 novembre 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'art. 16, comma 2, del Regolamento;

UDITE le parti nella predetta audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

Il sig. Paglia, intestataria dell'utenza telefonica n. 0828.956xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio Adsl.

In particolare, l'istante ha asserito che nel mese di giugno 2013, a seguito di ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A. predispondeva un intervento tecnico *in loco*, a seguito del quale si riscontravano problematiche di rete e si accertava la vetustà dell'impianto adibito all'erogazione dei servizi.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto:

- i) la liquidazione di un indennizzo per la mancata o parziale fornitura del servizio telefonico e del servizio Adsl a far data dal mese di gennaio 2013 e per la mancata risposta ai reclami;
- ii) il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato, nella memoria prodotta in data 22 novembre 2013, che: *“Dalle verifiche tecniche sui sistemi di Telecom Italia risultano segnalazioni di disservizio alla rete RTG e ADSL. Tale disservizio è causato dalla particolare tipologia di impianto che raggiunge l'utente tramite cavo su palificazione. In data 7 febbraio 2013 il cliente presenta reclamo al servizio clienti 187 per mancata riparazione del guasto. Il reclamo è ritenuto fondato e al cliente viene corrisposto un indennizzo pari ad euro 120,64 presente sul conto n.3/2013. In data 21 febbraio 2013 viene inviato riscontro scritto al cliente a mezzo lettera. In data 1 ottobre 2013 risulta esperito il tentativo di conciliazione presso il Corecom Campania, conclusosi con mancato accordo. L'ultima segnalazione di guasto è data 3 ottobre 2013, risulta chiusa in data 11 ottobre 2013 a seguito di intervento tecnico di particolare complessività. Successivamente a tale intervento, non si riscontrano ulteriori segnalazioni di disservizio da parte del cliente”*. La predetta società, in sede di udienza, ha puntualizzato, a fronte dei disservizi presenti sul retrocartellino dal mese di gennaio 2013, di avere già accreditato l'importo di euro 120,64 sul conto n.3/2013 e di avere già predisposto l'ulteriore accredito di euro 43,45 che sarà presente sulla fattura di prossima emissione.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento “operoso” assunto *sua sponte* dalla società Telecom Italia S.p.A., che si è attivata alla liquidazione dell’indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all’articolo 2, comma 1, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, per cui “*le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l’operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell’instaurazione della controversia, o quando, all’esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l’impegno dell’operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*”.

Da ultimo, si deve sottolineare l’impegno ultroneo assunto dalla società Telecom Italia S.p.A., in sede di discussione della controversia, di provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all’utenza in epigrafe, mediante la corresponsione, nel primo ciclo utile di fatturazione, dell’importo residuo di euro 43,45 a credito dell’istante, a titolo di indennizzo per il ritardo di quattro giorni nella riparazione del guasto Adsl e di un giorno nella riparazione del guasto linea RTG).

CONSIDERATO, all’esito delle risultanze istruttorie, che la società Telecom Italia S.p.A. 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 soddisfattive atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte istante;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che attesa la corresponsione da parte della società Telecom Italia S.p.A. degli indennizzi previsti contrattualmente in fase pre - conciliativa, la richiesta formulata dall’istante di liquidazione degli importi maggiori degli indennizzi stabiliti dal citato Regolamento è ultronea ed, in quanto tale, non merita accoglimento in questa sede;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell’art. 31 del “*Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*”;

DELIBERA

Il rigetto dell’istanza presentata dal sig. Paglia in data 14 ottobre 2013.

Ai sensi dell’art. 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell’art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 30 gennaio 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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