



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 76/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RUSSO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/79/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 luglio 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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Russo, del 13 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Russo, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818252xxx, contesta l'arbitraria disattivazione della linea telefonica a decorrere dal 4 marzo 2016.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 29 febbraio 2016 contattava il servizio clienti per avere informazioni sulle offerte commerciali sottoscrivibili per l'applicazione di condizioni economiche più vantaggiose e nell'occasione richiedeva il profilo "Tutto Incluso" al costo mensile di euro 19,00.

A seguito di tale richiesta, dopo appena quattro giorni l'istante riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL. Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla riattivazione della linea telefonica rimasta inattiva, anche a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania ai sensi dell'art. 5, del *Regolamento*, in pendenza della procedura di conciliazione. Pertanto, l'istante si vedeva costretto ad attivare una nuova linea telefonica, in luogo della numerazione "storica" di cui è stato intestatario sin dall'anno 2005.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'arbitraria sospensione di entrambi i servizi dal 4 marzo 2016 al 5 gennaio 2017;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica;
- iv. 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'art. 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce 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 telefonico e 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio che si è protratto dal 4 marzo 2016 al 5 gennaio 2017. Al riguardo, va rilevata la condotta omissiva della predetta società anche a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento*, nel corso della procedura conciliativa. Infatti, detta società si è astenuta da ogni forma di interlocuzione verbale e documentale, né ha fornito copia della documentazione attestante l'attività di gestione espletata, in riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni inviata dal CORECOM Campania.

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 307 giorni di sospensione amministrativa di entrambi i servizi.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi* 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 inviato in data 8 giugno 2016 a mezzo raccomandata A.R. n. 149359609098, e ricevuto in data 14 giugno 2016, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 175 giorni intercorrenti dal 14 luglio 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 5 gennaio 2017, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Campania, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 175,00 (centosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), è emerso, all'esito delle risultanze istruttorie, che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione “storica”, *id est* la n. 0818252xxx, è imputabile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., atteso che la società Telecom Italia S.p.A., una volta acquisita la richiesta dell'istante di modifica del profilo tariffario, processando inopinatamente la cessazione dell'utenza telefonica in luogo della variazione tariffaria richiesta, non si è attivata a garantire il recupero della numerazione, né ha mai comunicato all'istante in pendenza di reclamo e nel corso della procedura conciliativa la sussistenza di eventuali ostacoli alla riattivazione della linea telefonica, detenuta dall'istante medesimo da oltre dieci anni.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della predetta numerazione, ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A., deve ritenersi accoglibile e va computata secondo quanto previsto dall'articolo 9, del *Regolamento indennizzi*.

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), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Russo, 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, altresì, 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 2.302,50 (duemilatrecentodue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 307 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 2.302,50 (duemilatrecentodue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 307 giorni di sospensione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;

iii. euro 175,00 (centosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento indennizzi*;

iv. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione, quale importo massimo previsto dall'articolo 9, del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 19 luglio 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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