



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 90/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AZZARO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2487/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 febbraio 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. 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*”, di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Azzaro, del 29 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Azzaro, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0823970xxx, contesta il malfunzionamento che ha interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL a decorrere dal mese di dicembre 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito dell'adesione all'offerta commerciale "*Tim Smart*" avvenuta in data 7 dicembre 2015, riscontrava sin da subito il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL, che comportava la totale interruzione degli stessi per oltre tre mesi. Nonostante numerosi reclami, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio; infatti, entrambi i servizi riprendevano la piena funzionalità solo nel mese di marzo 2016.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, a partire dal primo del 9 dicembre 2015;
- iii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per il maggior valore mensile pagato a fronte di altre vantaggiose offerte di *competitors*;
- 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.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al malfunzionamento di entrambi i servizi e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal 9 dicembre 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 9 dicembre 2015, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.; al riguardo, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che, nel periodo oggetto di contestazione (dicembre 2015 - marzo 2016), sono presenti ben sette segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 9 dicembre 2015, del 10 dicembre 2015, dell'8 gennaio 2016, del 10 gennaio 2016, del 14 gennaio 2016, del 26 gennaio 2016, del 16 marzo 2016. Orbene, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che solo per tre segnalazioni è stata inserita la data di "fine disservizio", laddove per le restanti quattro è presente la sola data di chiusura del *trouble ticket*, che, 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. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per ben oltre tre mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Telecom Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il malf funzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alla numerazione n. 0823970xxx, si deve evidenziare che la totale interruzione degli stessi, per il numero di 98 giorni dall'11 dicembre 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 9 dicembre 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 18 marzo 2016 (data ultima di fine disservizio tracciata della copia del sistema di rilevazione dei *trouble tickets*) 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 5,00 *pro die* per ciascuno dei servizi secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto non risulta alcuna documentazione che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Diversamente, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di rimborso degli importi fatturati nel suindicato periodo di riferimento, a fronte dell'accertata mancata erogazione di entrambi i servizi dal 9 dicembre 2015 al 18 marzo 2016.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), di liquidazione di un indennizzo per il maggior valore mensile pagato a fronte di altre



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

vantaggiose offerte di competitors, in quanto non contemplata dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

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 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Azzaro, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 980,00 (novecentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 98 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 980,00 (novecentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 98 giorni di sospensione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata erogazione dei servizi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, con emissione di nota di credito e contestuale ritiro della pratica di recupero crediti.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 27 febbraio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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