



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n.. 95/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GOLINO / 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 della sig.ra Golino, del 19 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Golino, intestataria dell'utenza telefonica n. 0823828xxx, contesta l'arbitraria fatturazione di importi emessa dalla società Telecom Italia S.p.A., nonché la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito dell'adesione all'offerta commerciale "*Tutto*" che prevedeva un canone mensile scontato pari ad euro 29,90 per un anno, riscontrava la fatturazione di importi difforni da quelli convenuti contrattualmente. Nonostante le numerose segnalazioni, la società Telecom Italia S.p.A., non consentendo all'istante la possibilità di verificare la correttezza degli importi addebitati, perseverava nella indebita fatturazione di importi. Di seguito, entrambi i servizi venivano sospesi dal mese di ottobre 2014 al mese di febbraio 2015.

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

- i. il risarcimento dei danni;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi;
- iii. lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti;
- 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'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.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno di cui al punto i) non può trovare accoglimento in questa sede.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii), 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 alla sospensione di entrambi i servizi e alla ritardata riparazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal 22 ottobre 2014.

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 22 ottobre 2014, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del 26 ottobre 2016; al riguardo, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che, nel periodo oggetto di contestazione (ottobre 2014 – febbraio 2015), sono presenti ben sei segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 22 ottobre 2014, del 16 dicembre 2014, del 23 dicembre 2014, del 24 dicembre 2014, del 5 gennaio 2015 e del 13 gennaio 2015. Orbene, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che solo per quattro segnalazioni è stata inserita la data di “fine disservizio”, laddove per le restanti due 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. Invero, detta società, nel corso della presente istruttoria si è limitata a rappresentare che: *“l'ordinativo emesso per la conversione dell'offerta “Alice Casa Maxi” in “Tutto” ha incontrato difficoltà a causa di disallineamento dei sistemi informativi, ragione per cui risulta aperto un ticket di anomalia per la risoluzione del problema. Le note di chiusura del ticket non indicano il raggiungimento di una soluzione, ma invitano all'apertura di un nuovo trouble ticket con richiesta di dati aggiuntivi. Sono state riconosciute per il malfunzionamento di Alice Casa, a storno dell'omessa restituzione del decorrere, del contributo di disattivazione Alice Casa e del contributo di trasformazione linea varie partite e sono state accreditate nella fattura emessa nel mese di maggio 2015”*, senza fornire però evidenza della sintesi dell'attività gestionale espletata dal *front office* per la risoluzione del disservizio lamentato dall'istante.

Pertanto, con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alla numerazione n. 0823828xxx, si deve evidenziare che la totale interruzione degli stessi, per il numero di 81 giorni dal 24 ottobre 2014 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 22 ottobre 2014, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 13 gennaio 2015 (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, tale indennizzo deve essere computato al netto dell'importo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di euro 120,80, quale somma degli importi rispettivamente di euro 31,97, di euro 28,83 e di euro 60,00 già accreditati sotto la voce di “rimborso per segnalazione del 23 ottobre 2014” nella fattura n. RT01232033 del 9 marzo 2015, quindi in fase - preconciliativa, come documentato agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.

Da ultimo, la doglianza dell'istante relativa all'asserita indebita fatturazione deve ritenersi fondata, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società Telecom Italia S.p.A. non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS. Al riguardo, si deve rilevare che la società Telecom Italia ha assunto una condotta non conforme a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP secondo cui “*oltre a quanto previsto dalla delibera n. 78/02/CONS, gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni*”.

Invero, nel caso di specie, la medesima società non solo non ha documentato nel corso dell'istruttoria la correttezza delle fatturazioni, ma non ha neanche garantito un'adeguata informativa all'utente in conformità a quanto disposto dalla Carta dei servizi Telecom Italia, atteso che “*la comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e lealtà*”. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di storno degli importi fatturati, allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile.

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 ha presenziato mediante rappresentante 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*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Golino, 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 689,20 (seicentottantanove/20) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 81 giorni di sospensione di entrambi i servizi, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, al netto dell'importo di euro 120,80 (centoventi/80), già accreditato nella fattura n. RT01232033 del 9 marzo 2015.

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 lo storno degli importi fatturati, oggetto di contestazione, con emissione di nota di credito e contestuale ritiro di eventuale 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.

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