



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 120/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MASEP / OPEN-TEL S.R.L.

(GU14/2431/17)

IL DIRETTORE

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 27 dicembre 2017 con la quale la società Masep ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Open-Tel S.r.l.;

VISTA la nota del 4 gennaio 2018 (prot. n. 8954) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica *business* n. 0445360XXX, lamenta l'indebita sospensione del servizio voce, limitatamente alle chiamate in uscita, da parte dell'operatore Open-Tel S.r.l.

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

- a. il 6 luglio 2017 è stato interrotto il servizio voce limitatamente alle chiamate in uscita;
- b. l'utente, per tale ragione, ha richiesto la migrazione della linea in Telecom Italia S.p.A.;
- c. tale procedura si è perfezionata, con conseguente riattivazione del servizio, in data 28 settembre 2017.

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

- i. la liquidazione dell'indennizzo per indebita sospensione del servizio nel periodo compreso tra il 6 luglio e il 28 settembre 2017;
- ii. la corresponsione di un "contributo spese a copertura danno da disservizio" pari a euro 300,00 (trecento/00).

La società Open-Tel S.r.l. non ha prodotto alcuna memoria difensiva.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Preliminarmente, si rileva che, in assenza di prova contraria, resta incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente, così come formulata nell'istanza di definizione. Pertanto, non avendo l'operatore convenuto prodotto alcuna giustificazione in ordine al disservizio dedotto in controversia, si ritiene che le richieste dell'istante meritino accoglimento.

Nel merito, per quanto attiene all'interruzione del servizio voce, limitatamente alle chiamate in uscita, dal 6 luglio al 28 settembre 2017, la società Open-Tel S.r.l. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 420,00 (quattrocentoventi/00), calcolati nella misura di 5,00 euro al giorno per 84 giorni, computati in riferimento al periodo di cui sopra.

La richiesta *sub* ii., viceversa, può essere accolta limitatamente al rimborso delle spese di procedura. Pertanto, tenuto conto del valore della controversia, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

1. La società Open-Tel S.r.l., oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, è tenuta a corrispondere in favore di parte istante euro 420,00 (quattrocentoventi/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio.

2. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

3. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

4. La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 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, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini