



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 13/17/DTC/Gu14/2586/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAPOCASALE/TELECOM ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

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, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 14 dicembre 2016 acquisita al protocollo generale al n. 63625/16, con la quale il sig. Capocasale 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 del 19 dicembre 2016 prot. n. 64323/16/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Capocasale, intestatario dell'utenza telefonica n. 0825789XXX, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico dal 10 febbraio 2016.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della sottoscrizione di una nuova proposta contrattuale con l'operatore Telecom Italia S.p.A., a far data dall'attivazione avvenuta in data 10 febbraio 2016 riscontrava il malfunzionamento del servizio telefonico, inibito al traffico in entrata proveniente da alcune direttrici.

Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la predetta società non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio. Infatti, solo in data 26 aprile 2016, a seguito di istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Campania, il predetto servizio risultava pienamente funzionante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* l'applicazione degli indennizzi previsti dalla delibera n. 73/11/CONS per la parziale fruizione del servizio telefonico dal 10 febbraio 2016 al 26 aprile 2016; *ii)* la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24 febbraio 2016; *iii)* il rimborso delle spese procedurali.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

All'esito delle risultanze istruttorie, sulla base di quanto acquisito agli atti, si deve rilevare che il malfunzionamento del servizio telefonico, inibito al solo traffico in entrata nel periodo intercorrente dal 10 febbraio 2016 al 26 aprile 2016 è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., che nel corso della presente istruttoria non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine alla problematica di instradamento del traffico in entrata sollevata dall'istante.

Pertanto, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto *i*), l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso per il numero di 76 giorni 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 2,50 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Parimenti, 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, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS 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*". Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 24 febbraio 2016, in considerazione dei 250 giorni intercorrenti dal 26 marzo 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 1 dicembre 2016, data di prima interlocuzione tra le parti in sede conciliativa, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 250,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 190,00 (centonovanta/00) a titolo di indennizzo per la parziale erogazione del solo servizio telefonico dal 10 febbraio 2016 al 26 aprile 2016, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 150,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

(centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 14 dicembre 2016 dal sig. Capocasale, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 190,00 (centonovanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero complessivo di 76 giorni di parziale erogazione del servizio telefonico dal 10 febbraio 2016 al 26 aprile 2016, come previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 24 febbraio 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

iii) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del citato Regolamento.

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.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato 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.

La predetta 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 28/02/2017

Il Direttore
Mario Staderini