



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 132/17/DTC/Gu14/1001/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**CRISPO / 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. 125/17/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 18 maggio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 32570/17, con la quale la sig.ra Crispo 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 29 maggio 2017 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 6 settembre 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:

La sig.ra Crispo, intestataria dell'utenza telefonica n. 0815298XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 14 giugno 2015 al 31 luglio 2015 da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere subito disservizi del servizio telefonico e del servizio ADSL per oltre un mese e di essere stato costretto all'acquisto di una Sim mobile per la fruizione dei servizi.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: *i)* la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi; *ii)* il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi e dell'importo di euro 68,00 per ricariche della Sim mobile; *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*.

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, si deve puntualizzare che a seguito della richiesta di integrazione istruttoria, disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, la società



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

Telecom Italia S.p.A. ha prodotto copia del retrocartellino, attestante l'apertura e la chiusura dei *trouble tickets*, a seguito delle segnalazioni di disservizio. Nello specifico, si deve rilevare che nel periodo intercorrente dal mese di giugno 2015 al mese di luglio 2015 la prima segnalazione di guasto, inviata dall'istante in data 25 giugno 2015 è stata gestita, recante data del 26 giugno 2015 di fine disservizio riporta la data di chiusura del relativo trouble in data 28 giugno 2015, quindi entro la tempistica delle 48 ore, prevista dalla Carta Servizi di Telecom Italia. Di seguito, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che, nel periodo oggetto di contestazione (giugno 2015 - luglio 2015), sono presenti ben quattro segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 29 giugno 2015, del 6 luglio 2015, del 16 luglio 2015 e del 20 luglio 2015. Orbene, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince la persistenza del disservizio per circa un mese, attesa la vicinanza temporale delle predette segnalazioni, per le quali non è sussiste traccia della data di fine disservizio. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del guasto che però ha interessato solo il servizio telefonico nel periodo intercorrente dal 29 giugno 2015 al 25 luglio 2015, 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 malfunzionamento del solo servizio telefonico inerente alla numerazione n. 0815298XXX, si deve evidenziare che la sospensione del predetto servizio per il numero di 24 giorni dal 2 luglio 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 29 giugno 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 25 luglio 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* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

Parimenti, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di rimborso dei soli importi fatturati per il servizio telefonico nel suindicato periodo di



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

riferimento, attesa la mancata fruizione del predetto servizio, e dell'importo di euro 68,00 per le spese di ricarica sostenute dall'istante e documentate agli atti.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte in ordine alla liquidazione dell'indennizzo, oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese sostenute per la procedura conciliativa, in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A. in entrambe le procedure ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dal rappresentante dell'istante;

### DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 18 maggio 2015 dalla sig.ra Crispo, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

- i) euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 24 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del Regolamento indennizzi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii) euro 50,00 (cinquanta) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è altresì tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815298XXX, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di canone telefonico dal 29 giugno 2015 al 25 luglio 2015 e dell'importo di euro 68,00 (sessantotto/00) per le spese di ricarica sostenute dall'istante e documentate agli atti, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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 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.

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, 15/11/2017

Il Direttore  
Mario Staderini