



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 146/17/DTC/Gu14/1197/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**PORCU / 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. 405/17/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 sugli indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 23 giugno 2017 acquisita al protocollo generale al n. 40789/17, con la quale la sig.ra Porcu 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 5 luglio 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 10 ottobre 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 Porcu, intestataria dell'utenza telefonica n. 0709308XXX, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico e la sospensione del servizio ADSL dal mese di settembre 2016 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 a far data dall'attivazione avvenuta in data 21 settembre 2016 dell'offerta "*Tutto Incluso 20 Mega*". Infatti, il servizio telefonico era connotato da forte fruscio e da ripetute cadute di connessione delle chiamate in entrata ed in uscita; mentre il servizio ADSL non è stato mai funzionante, nonostante la sostituzione del modem da parte dei tecnici di Telecom per due volte.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: *i)* la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio ADSL; *ii)* la liquidazione di un indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del servizio telefonico; *iii)* il rimborso degli importi fatturati a titolo di canone e di modem; *iv)* la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; *v)* il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta elettronica in data 17 ottobre 2017 ha rappresentato che "*in data 21 settembre 2016 la sig.ra Porcu, già cliente*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

*Telecom Italia, contatta il 187 e accetta la proposta SMART Casa Fedeltà ad euro 34,90 per 4 ANNI”. Tale offerta comprendeva anche il modem obbligatorio in 48 rate da euro 1,19 ciascuna. Il 18 gennaio 2017 riceviamo lettera reclamo per la ritardata attivazione del profilo SMART, a seguito della richiesta del 21 settembre 2016 (variazione profilo su servizi – fonia e adsl - già attivi) e per il mancato funzionamento del servizio. Inviata lettera di risposta del 9 febbraio 2017 ed emessa nota di credito per euro 58,40 (indennità ritardata riparazione guasto fonia aperto il 27/10/16 e chiuso il 3/11/16 con 3gg di ritardo pari ad euro 23,40 – indennità ritardata riparazione guasto adsl aperto il 9/10/16 e chiuso il 19/10/16 con 7gg di ritardo pari ad euro 35,00). Nella lettera di reclamo si fa riferimento: - alla ritardata attivazione della linea e del servizio ADSL a seguito della proposta del 21 settembre 2016 quando però la linea era già attiva sia come fonia che come ADSL; - alla sostituzione di tre Modem ma dalle fatture non risultano addebiti per Modem a noleggio o vendita, ad esclusione del Modem ordinato il 21 settembre 2016 e che ha restituito e per il quale sono stati addebitati euro 10,98 di consegna ed euro 69,00 in varie rate. Il 26 gennaio 2017 la linea risulta cessata per il passaggio ad altro gestore. Il 9 febbraio 2017 lettera con richiesta chiusura contratto in quanto già attivo con altro gestore – nessun riscontro al cliente. Si precisa che la linea era già attiva sia per fonia che ADSL prima della richiesta di variazione profilo del 21 settembre 2016. I guasti presenti su retrocartellino sono già stati indennizzati con lettera di accredito postale ad oggi non riscossa”.*

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 la società 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 settembre 2016 al mese di gennaio 2017, sono presenti solo 4 segnalazioni (di cui 3 inerenti al servizio ADSL ed una afferente al servizio di fonia RTG) inviate dall’istante nelle date rispettivamente del 9 ottobre 2016, del 22 ottobre 2016, del 25 ottobre 2016 e del 27 ottobre 2016. Orbene, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince la persistenza del disservizio per quasi un mese, attesa la vicinanza temporale delle segnalazioni, sebbene per le stesse sia stata inserita la data di



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

“fine disservizio”. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del guasto che ha interessato principalmente il servizio ADSL nel periodo intercorrente dal mese di ottobre 2016 al mese di novembre 2016, 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 dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL inerente alla numerazione n. 0709308XXX, si deve evidenziare che la sospensione del predetto servizio per il numero di 16 giorni dal 12 ottobre 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 9 ottobre 2016, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 28 ottobre 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* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico per il numero di 3 giorni di disservizio dal 1 al 3 novembre 2016, atteso che l'unica segnalazione di guasto RTG presente sui sistemi è quella del 29 ottobre 2016.

Del pari, accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone nel suindicato periodo di riferimento, attesa la mancata fruizione dei predetti servizi, e di degli importi addebitati per il modem, di seguito restituito come peraltro confermato dalla società Telecom Italia S.p.A. nella nota di *cui supra*.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, attesa l'insussistenza di qualsiasi nota scritta 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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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 Sardegna e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

### DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 13 giugno 2017 dalla sig.ra Porcu, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 16 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 16 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 150,00 (centocinquanta) 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. 0709308xxx, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a titolo di canone per entrambi i servizi e per il modem, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, astenendosi, altresì, dal porre in essere ulteriori fatturazioni.

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, 20/12/2017

Il Direttore  
Mario Staderini