



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 43/17/DTC/Gu14/2622/16

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CAPUOZZO/ 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. 656/15/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"*;

VISTA l'istanza del 20 dicembre 2016 acquisita al protocollo generale al n. 64413/16, con la quale la sig.ra Capuozzo ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 29 dicembre 2016 prot. n. 65412/16/DTC 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 21 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:

La sig.ra Capuozzo, intestataria dell'utenza telefonica n. 0815882XXX, ha contestato l'indebita fatturazione di importi non previsti contrattualmente, nonché il malfunzionamento della linea telefonica a far data dal mese di marzo 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che la predetta linea telefonica è stata interessata da ripetuti disservizi tecnici dal mese di marzo 2013 al mese di ottobre 2015, che non hanno consentito l'utilizzo regolare e continuativo di entrambi i servizi (voce e ADSL). Inoltre, alla ricezione del conto n. 2/11 l'istante riscontrava la voce di addebito dell'importo di euro 39,00 imputato a titolo di "*omessa restituzione del decoder*", non dovuto a fronte della consegna del predetto apparato, avvenuta in data 20 gennaio 2011 a propria cura e spese, come da copia della raccomandata assicurata, presente agli atti.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i*) la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL; *ii*) la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto; *iii*) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al fax di reclamo dell'8 luglio 2011; *iv*) il rimborso dell'importo di euro 11,40 per la consegna del decoder; *v*) 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

In primis, si deve rilevare che dalla copia del retrocartellino prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. con nota del 21 marzo 2017 in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria emerge che nel periodo oggetto di contestazione (marzo 2013 – ottobre 2015), sono presenti ben undici segnalazioni inviate dall'istante, di cui dieci gestite nella tempistica contrattuale delle 48 ore di riparazione del guasto. L'unica segnalazione dell'istante per la quale non è stata inserita la data di “fine disservizio” è quella del 5 agosto 2015 che, sebbene riporti la data del 9 agosto 2015 di chiusura del *trouble ticket*, risulta essere stata gestita solo in data 2 settembre 2015, a seguito di una nuova richiesta di assistenza tecnica del 31 agosto 2015. Pertanto, con riferimento alla richiesta di liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente alla numerazione n. 0815882XXX, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione di entrambi i servizi, che però non ha comportato la totale interruzione degli stessi (come del resto documentato dalla copia della fattura n. RT04512832 del 7 settembre 2015 riportante il numero di 55 telefonate urbane – interurbane e verso cellulari effettuate dal 1 agosto 2015 al 31 agosto 2015) per il numero di 26 giorni dal 7 agosto 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 5 agosto 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 2 settembre 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 2,50 *pro die* per ciascuno dei servizi secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, in accoglimento della richiesta di cui al punto *i*).

Diversamente, non sono devono ritenersi accoglibili le richieste dell'istante di cui ai punti *ii*) e *iii*), in quanto la voce di addebito dell'importo di euro 39,00 a titolo di “*omessa restituzione del decoder*” non attiene all'attivazione di un servizio non richiesto, ma nella fatturazione di un importo non previsto in sede di adesione contrattuale; importo che è stato peraltro stornato dal conto n. 2/11, come da nota del 12 luglio 2011, prodotta in copia agli atti, di riscontro al reclamo inviato dall'istante a mezzo fax del 2 luglio 2011. Pertanto, in ragione del summenzionato inquadramento, anche la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

mancata risposta al predetto reclamo deve ritenersi non accoglibile, dal momento che il predetto reclamo, ritenuto fondato, è stato prontamente gestito.

Diversamente, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di rimborso delle spese di consegna del decoder per l'importo di euro 11,40, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestata la richiesta di rimborso dell'importo. Nel merito, si evidenzia che l'operatore avrebbe dovuto quanto meno dimostrare la previsione di tale costo in sede di adesione contrattuale, in ossequio al principio di buona fede, di correttezza e di trasparenza pre - contrattuale e contrattuale.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 130,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento di entrambi i servizi dal 7 agosto 2015 al 2 settembre 2015, al rimborso dell'importo di euro 11,40 per le spese di consegna del decoder, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 20 dicembre 2016 dalla sig.ra Capuozzo, è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 26 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, del Regolamento indennizzi;

ii. euro 11,40 (undici/40) a titolo di rimborso delle spese di consegna del decoder.

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, 21/04/2017

Il Direttore
Mario Staderini