



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 54/17/DTC/GU14/468/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
CAFFETTERIA GELATERIA di C. & C./ 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"*;

VISTA l'istanza del 6 marzo 2017 prot. n. 13491, con la quale la società Caffetteria Gelateria di C. & C. , in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. C., ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 dell'8 marzo 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 9 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

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

Il sig. C., quale rappresentante legale *pro tempore* della società Caffetteria Gelateria C. & C., intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0782669XXX, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico dal 21 dicembre 2016 fino al 23 gennaio 2017. Nonostante la tempestiva segnalazione inoltrata dall'istante al centro assistenza clienti 191 di Telecom Italia, la società medesima non procedeva alla tempestiva risoluzione del disservizio; pertanto, il mancato ripristino della funzionalità del servizio causava ingenti danni patrimoniali e all'immagine dell'esercizio commerciale, atteso che la predetta utenza telefonica è adibita esclusivamente alla fornitura di tutti i servizi di riceveria SISAL.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i*) il risarcimento dei danni derivanti dalla sospensione del servizio telefonico, la liquidazione degli indennizzi; *ii*) lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del predetto servizio; *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*.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

CONSIDERATO che, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 7, comma 2 e 3, delle condizioni generali di abbonamento, in tema di riparazioni dei guasti, secondo il quale: *“Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione”*;

ACCERTATO sulla base della documentazione acquisita agli atti che il disservizio del 21 dicembre 2016 (data della prima segnalazione) è stato risolto in data 23 gennaio 2017, come si evince dalla copia del retrocartellino esibito in sede di udienza dalla predetta società;

CONSIDERATO, sulla base di quanto emerso in istruttoria, che il guasto che ha determinato la totale e completa interruzione del servizio telefonico è stato risolto con un ritardo complessivo di 31 giorni rispetto alla tempistica (48 ore) prevista dalle Condizioni generali di abbonamento e che, pertanto, legittima la liquidazione di un indennizzo computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*, previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento, attesa la natura *“business”* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio;

CONSIDERATO, altresì, che a fronte della mancata erogazione del servizio telefonico dal 21 dicembre 2016 al 23 gennaio 2017, risulta infondata la pretesa creditoria vantata dalla società Telecom Italia S.p.A. in ordine agli importi fatturati nel suddetto periodo;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte in ordine alla liquidazione dell'indennizzo, alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati nel periodo di disservizio e dell'importo di euro dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

rimborso delle sole spese sostenute per la procedura conciliativa, in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A. nella presente procedura ha comunque formulato una proposta soddisfacente per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dal rappresentante dell'istante;

DETERMINA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, alla società Caffetteria Gelateria C. & C., in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. C.:

i) euro 310,00 (trecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del guasto, computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 31 giorni di mancata erogazione del servizio telefonico, come previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, 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 50,00 (cinquanta/00) 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 in epigrafe, mediante il rimborso e/o lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata erogazione dei servizi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, con emissione di nota di credito.

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'art. 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.

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'art. 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.

Napoli, 25/05/2017

Il Direttore
Mario Staderini