



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 72/17/DTC/GU14/383/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**LA CEMBALO GOMME / 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 modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (di seguito "*Regolamento*") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "*Regolamento indennizzi*";

VISTA l'istanza del 21 febbraio 2017 prot. n. 8949, con la quale la società La Cembalo Gomme, in persona del legale rappresentante *pro tempore* sig. C., 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.;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA la nota del 23 febbraio 2017, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 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 3 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

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

La società La Cembalo Gomme, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica business n. 0823793XXX, ha contestato l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 4 maggio 2016 al 22 maggio 2016. Nonostante la tempestiva segnalazione e la richiesta di intervento tecnico inoltrate dall'istante al centro assistenza clienti di Telecom Italia, la società medesima non procedeva alla tempestiva risoluzione del disservizio; infatti entrambi i servizi venivano ripristinati solo in data 22 maggio 2016.

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)* 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*. Tuttavia, detta società nel corso della presente procedura ha formulato una proposta conciliativa, come da verbale acquisito in copia agli atti.

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 che sulla base della documentazione acquisita agli atti il disservizio del 4 maggio 2016 (data di segnalazione) è stato risolto solo in data 22 maggio 2016, con



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

un ritardo di 15 giorni rispetto alla tempistica (48 ore) prevista dalle Condizioni generali di abbonamento;

CONSIDERATO che per il computo dell'indennizzo a copertura della sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato la predetta utenza telefonica trova applicazione il parametro di euro 10,00 (il doppio di euro 5,00) per ogni giorno di interruzione secondo il combinato disposto degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, attesa la natura "business" delle utenze interessate dal disservizio;

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

### DETERMINA

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

i) euro 300,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 15 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 7 maggio 2016 al 22 maggio 2016, in conformità a quanto disposto dagli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

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*.

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, della delibera n.173/07/CONS.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Ai sensi dell'articolo 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'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.

Napoli, 11/07/2017

Il Direttore  
Mario Staderini