

**Area Definizione delle controversie**

Determinazione n. 20/2015

DEFC.2015.20

Tit. 2015.1.10.21.360

del 04/12/2015

**OGGETTO: Definizione controversia XXX / Telecom Italia X**

La Responsabile del Servizio Corecom

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*";

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'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*Visto l'“Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome”, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;*

*Vista la “Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);*

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

Parte istante a mezzo del proprio rappresentante legale, lamenta di aver subito l'interruzione della propria linea XXX contrattualmente legata a Telecom Italia X (di seguito, solo Telecom) con il piano “Alice Business 20 plus”, a causa di un errore posto in essere da un operatore della società Telecom.

Tale errore, consistente nella disattivazione del numero della società ASI X (di seguito, solo Asi) anziché quello di un altro utente, avrebbe comportato l'interruzione del traffico dati e, pertanto, l'impossibilità da parte di Asi di utilizzare il servizio internet per 6 giorni.

In base a tali premesse, l'utente chiedeva:

- a) indennizzo per i sei giorni di interruzione.

### **2. La posizione dell'operatore**

Telecom si costituiva in giudizio ammettendo il proprio errore ma specificando che l'erronea disattivazione dell'utenza XXX era avvenuta in data 05.03.2015 e la riattivazione in data 09.03.2015. Proseguiva precisando che, essendo le giornate del 7 e dell'8 marzo 2015, rispettivamente sabato e domenica, la riattivazione poteva dirsi avvenuta più che tempestivamente. Proseguiva specificando quindi che i giorni eventualmente da indennizzare sarebbero tutt'al più solo tre.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

*L'articolo 7 delle condizioni generali di contratto di Telecom prevede che "Telecom Italia riparerà gratuitamente i malfunzionamenti non imputabili direttamente ai Clienti entro i 2 (due) giorni successivi alla segnalazione del guasto. Nel caso in cui uno dei due giorni successivi alla segnalazione sia un giorno festivo (domenica o festività annuale) il guasto sarà riparato entro il terzo giorno successivo alla segnalazione. Qualora siano festivi entrambi i giorni successivi alla segnalazione il guasto sarà riparato entro il quarto giorno successivo alla segnalazione. Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati..."*

Dalle schermate depositate da Telecom, appare che l'utenza staccata il giorno 05.03.15, sia stata riattivata in data 09.03.2015. Parte istante, non specifica le date di interruzione e scrive genericamente di una interruzione durata sei giorni.

Si ritiene pertanto che i giorni di interruzione siano complessivamente cinque. Considerando che le condizioni generali di contratto prevedono un tempo di due giorni per la riparazione di malfunzionamenti, si dovranno tenere in considerazione ai fini dell'indennizzo i soli giorni 7, 8 e 9 marzo 2015.

Applicando l'art. 4 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, l'indennizzo per ciascun giorno di interruzione del servizio è pari ad euro 7,50. Considerando che oggetto di interruzione sono stati due servizi, ossia linea voce e ADSL, l'importo deve essere raddoppiato. Ancora, in applicazione dell'art. 12, co. 2, considerando che l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", gli importi dovranno essere computati in misura pari al doppio. Pertanto, 3 giorni X euro 15,00 X 2= euro 90,00.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza della ASI X nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Telecom Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi voce e ADSL.

La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom  
dott.ssa Primarosa Fini