



DELIBERA N. ...91/2021

[REDACTED]  
(GU14/404464/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 09/12/2021;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 12/03/2021 acquisita con protocollo n. 0124730 del 12/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

L’utente ha formulato istanza di definizione esponendo quanto segue: Descrizione dei fatti: In data 02.07.2019 ho sottoscritto un contratto che prevedeva telefono ed internet con chiamate illimitate all'estero al prezzo di 24,28 con pagamento domiciliato in banca. Fino ad ottobre 2020 non ho avuto problemi ma da tale periodo il servizio di chiamate all'estero è stato sospeso. Ho chiesto chiarimenti e mi è stato riferito che avrei dovuto



pagare le telefonate precedenti per ottenere lo sblocco. Ebbene, non solo non sono dovuti costi aggiuntivi ma di più non ho ricevuto alcuna fattura. Infine ho la domiciliazione bancaria e pertanto non posso avere insoluti. Sono stato segnalati i seguenti disservizi 1. Addebito per traffico non riconosciuto 2. Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 27/10/2020, Data riattivazione: Non risolto) Richieste: Ripristino chiamate in uscita indennizzi per interruzione - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0 A sostegno delle sue pretese l'utente ha depositato documentazione (copie del contratto con l'operatore ed estratto conto, in quanto il pagamento dei servizi telefonici era effettuato mediante domiciliazione bancaria).

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha depositato alcuna memoria né allegato documentazione.

## 3. Motivazione della decisione

MOTIVAZIONE DELLA DECISIONE Sulla base dell'istruttoria svolta dall'Avv. Spetrillo, a seguito dello scadere dei termini per il deposito delle memorie e dei documenti previsto dal Regolamento di Procedura, il Responsabile ha convocato l'udienza apposita per esperire il tentativo di conciliazione, conclusasi negativamente. Pertanto, l'Autorità tratteneva in decisione il procedimento. Ritiene l'Autorità che la domanda dell'utente sia fondata nei limiti che seguono. L'utente lamentava la sospensione del servizio telefonate con l'estero a partire dal giorno 27.10.2020. L'utente ha anche adottato quanto segue: << Ho chiesto chiarimenti e mi è stato riferito che avrei dovuto pagare le telefonate precedenti per ottenere lo sblocco. Ebbene, non solo non sono dovuti costi aggiuntivi ma di più non ho ricevuto alcuna fattura. Infine ho la domiciliazione bancaria e, pertanto, non posso avere insoluti>>. Sulla base dei fatti suesposti l'utente ha formulato istanza di conciliazione in data 25.01.2021. Il giorno 12.02.2021 l'operatore nel formulare una non meglio precisata eccezione di inammissibilità dell'istanza formulata ha scritto quanto segue: "LA LINEA VIENE RIATTIVATA ENTRO STASERA, SE NON PERVENGONO I PREDETTI PAGAMENTI INSOLUTI ENTRO I 30 GIORNI DALLA PRESENTE, SAREMO COSTRETTI A PROCEDERE AL DISTACCO COMPLETO DELL'UTENZA". L'operatore, quindi, in data 12.02.2021 ammetteva il distacco dei servizi di linea, formulando allo stesso tempo un'intimazione di pagamento. Tuttavia, tali disservizi sono perdurati anche oltre questa dichiarazione dell'operatore ed anche successivamente all'udienza di conciliazione del 10.03.2021, negativamente conclusasi. Del resto, tale specifica circostanza, rappresentata dall'utente nel proprio formulario prodromico alla procedura di definizione non è mai stata contestata dall'operatore, il quale non ha mai spiegato alcuna difesa sul punto. Pertanto, in applicazione del principio di non contestazione, il perdurare del disservizio in danno dell'utente è da considerarsi come assodato. Da ciò ne consegue l'applicazione alla fattispecie in oggetto dell'art. 5 del Regolamento degli indennizzi, in materia di sospensione o cessazione di un servizio e che testualmente prevede: Articolo 5 Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio 1. Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero



in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione. Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 6 347/18/CONS 2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori o gratuiti, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3. Pertanto, in applicazione della suindicata norma, deve applicarsi l'indennizzo previsto dalla delibera Agcom - allegato A n. 347/18/Cons. di € 7,50 giornalieri. Quanto poi al periodo oggetto di indennizzo deve ritenersi che lo stesso debba decorrere dalla data del 27.10.2020 (data di sospensione del servizio – circostanza mai contestata dall'operatore) sino al 10.03.2021, data dell'udienza di conciliazione, per un totale di 135 giorni. Applicando un indennizzo di € 7,50 moltiplicato per un totale di 135 giorni di disservizio, l'autorità riconosce all'utente la somma di € 1.012,50 a titolo di indennizzo per illegittima sospensione del servizio. Ciò premesso, l'Autorità in accoglimento dell'istanza di definizione proposta dall'utente condanna l'operatore telefonico Samtel Network S.r.l. al pagamento dell'indennizzo di € 1.012,50 in favore dell'utente [REDACTED]

## DELIBERA

### Articolo 1

1. L'Autorità, in accoglimento dell'istanza di definizione proposta dall'utente, condanna per i motivi in premessa l'operatore telefonico Samtel Network S.r.l. al pagamento dell'indennizzo di € 1.012,50 in favore dell'utente [REDACTED] [REDACTED] mediante accredito del bonifico o assegno sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente Delibera.

2. 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.

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio