

## **DELIBERA N. 16/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CAPPATO / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 N. 1120/11)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 22 febbraio 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "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, "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 del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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";

VISTA l'istanza del 9 novembre 2011 acquisita al protocollo generale al n.61547/11/NA con la quale la sig.ra Cappato 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.;

VISTA la nota del 9 gennaio 2012 prot. n. 870/12/DIT 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 25 gennaio 2012;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra Cappato, intestataria dell'utenza telefonica n. 010.816xxx, ha lamentato il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrato dalla società Telecom Italia S.p.A. dal 2 giugno 2011 al 25 agosto 2011.

In particolare, l'istante a seguito dell'adesione all'offerta commerciale "Internet Senza Limiti" attivata dal mese di maggio 2011, come confermato da nota informativa inviata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 3 maggio 2011, riscontrata l'impossibilità di usufruire a far data dal 2 giugno 2011 del servizio voce e del servizio Adsl, contattava diverse volte il centro assistenza clienti, senza però ricevere alcun riscontro. Solo in data 25 agosto 2011, i servizi voce e Adsl venivano ripristinati a seguito di un intervento tecnico, documentato dalla copia di un attestato prodotto in copia agli atti.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio voce e del servizio Adsl dal 2 giugno 2011 al 25 agosto 2011, il rimborso degli importi fatturati inerenti al periodo di mancata fruizione del servizio, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, ha formulato una proposta transattiva per il componimento bonario della controversia, che però non è stata accettata dal rappresentante della parte istante.

### **II. Motivi della decisione**

All'esito delle risultanze istruttorie e dalla documentazione prodotta in sede di udienza dalla società Telecom Italia S.p.A., in particolare dalla copia del retrocartellino si deve evidenziare che il disservizio lamentato dall'istante, pur essendo oggetto di numerose segnalazioni, non è stato prontamente risolto. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a rappresentare la chiusura dei vari trouble tickets aperti su segnalazione di disservizio dell'istante, laddove avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio voce e del servizio Adsl anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*.

Di converso, la parte istante ha prodotto in copia agli atti l'attestato di intervento tecnico predisposto dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 25 agosto 2011 da cui emerge la

causale *“verifiche sulla linea per mancato allineamento Adsl”*. Pertanto, all’esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la totale interruzione del servizio di fonìa vocale e del servizio Adsl dal 2 giugno 2011 (data della prima segnalazione) al 25 agosto 2011 (data ultima di fine disservizio) per il numero di 84 giorni 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 da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 5, comma 1, dell’allegato A alla delibera n.73/11/CONS 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”*.

Pertanto, la richiesta di liquidazione di un indennizzo è accoglibile, laddove la richiesta di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio non merita accoglimento in quanto dal dettaglio dei costi riportati nel conto n.5/11 dell’importo complessivo di euro 76,50 si evince che il traffico generato dall’utenza nel periodo intercorrente dal 1 luglio 2011 al 31 agosto 2011 consta unicamente di 10 chiamate urbane, 5 interurbane e 5 cellulari, effettuate presumibilmente nel periodo di ripristino in data 25 agosto 2011 della funzionalità del servizio.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine al malfunzionamento del servizio voce e del servizio Adsl, né ha dimostrato di avere garantito l’erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall’articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l’accertata responsabilità per la mancata funzionalità del servizio voce e del servizio Adsl, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. secondo i parametri sotto menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l’istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e dell’importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall’istante in considerazione dell’esperienza del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Liguria, e del fatto che l’utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all’udienza svolta dinanzi all’Autorità;

RITENUTO che l’indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all’esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell’articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità, e pertanto tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell’articolo 29 del Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 9 novembre 2011 dalla sig.ra Cappato, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 84 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico dal 2 giugno 2011 al 25 agosto 2011 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 84 giorni di malfunzionamento del servizio Adsl dal 2 giugno 2011 al 25 agosto 2011 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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 presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

Roma, 22 febbraio 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola