

DELIBERA N. 142/10/CIR

Definizione della controversia
Armellin / Intratec S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 17 dicembre 2010;

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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 l'istanza del 18 settembre 2007, prot. n. 55748/07/NA, con la quale il Sig. Armellin ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Intratec S.p.A.;

VISTA la nota del 27 settembre 2007 (prot. n. 57377/07/NA) 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 13 novembre 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella suindicata udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti dalla Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. Armellin, intestatario della linea per il servizio ADSL NAKED n.xxxx e per il servizio VOIP n. yyyy, ha lamentato il malfunzionamento di entrambi i servizi dal mese di dicembre 2006 sino al momento della presentazione dell'istanza.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

i. i servizi VOIP e ADSL manifestavano disservizi sin dall'inizio del mese di dicembre 2006;

ii. nonostante l'apertura di un ticket in data 27 dicembre 2006, la società non ha provveduto ad alcuna sostituzione di apparecchiatura, né a predisporre alcun intervento tecnico diretto al ripristino della funzionalità dei servizi, limitandosi ad imputare la responsabilità per il disservizio lamentato alla Telecom, senza garantire, pertanto, la continua e regolare erogazione dei servizi sopra menzionati;

iii. pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente ha chiesto: a) la sistemazione definitiva della linea ADSL; b) il rimborso di almeno una parte dei canoni dal mese di dicembre 2006 al mese di luglio 2007; c) il rimborso del costo del router pari ad Euro 139,90; d) il risarcimento del disagio per gli spostamenti quotidiani nelle aziende del gruppo per il quale l'istante lavora;

iv. non avendo ricevuto alcun riscontro alle richieste di cui al punto precedente, l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Friuli Venezia Giulia;

v. all'udienza fissata presso lo stesso CORECOM la società Intratec S.p.A., regolarmente citata, non compariva; il tentativo veniva, quindi, dichiarato concluso con esito negativo.

II. Motivi della decisione.

La vicenda oggetto della presente disamina si incentra sul malfunzionamento dei servizi VOIP e ADSL.

A tal proposito, in via preliminare va rimarcato come le Sezioni Unite Corte Cassazione nella sentenza 30 gennaio 2001 n. 13533, in tema di riparto dell'onere probatorio, secondo il quale anche nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore.

Con la pronuncia come sopra richiamata le Sezioni Unite di questa Corte, risolvendo un contrasto da tempo insorto nella giurisprudenza di legittimità, in ordine al riparto dell'onere probatorio in tema di inadempimento delle obbligazioni, hanno affermato i principi a termini dei quali "...il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il

debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa... ed eguale criterio di riparto dell'onere della prova deve ritenersi applicabile al caso in cui il debitore convenuto per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno si avvalga dell'eccezione di inadempimento ex art. 1460 c.c.. 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 (per violazione di doveri accessori..., ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”.

D'altronde, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 11 delle “Condizioni Contrattuali Servizi Intratec S.p.A.” stabilisce che “*In caso di contestazione, Intratec si impegna ad intervenire entro un termine massimo di 24 ore dalla richiesta di intervento*”.

Nel caso di specie, l'intervento tecnico, predisposto dalla società Intratec S.p.A., non ha determinato la risoluzione del disservizio, in quanto la società, anziché limitarsi ad imputare la relativa responsabilità in capo alla società Intratec S.p.A. avrebbe dovuto interagire con quest'ultima al fine di garantire la fornitura del servizio ADSL e VOIP in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP.

Ne discende, pertanto, la responsabilità dell'operatore Intratec, in quanto referente contrattuale del cliente, per i disservizi subiti, con conseguente addebito degli indennizzi previsti a norma di contratto.

Per il computo dell'indennizzo per ogni giorno di disservizio, in assenza di una previsione espressa nelle condizioni generali di contratto di Intratec S.p.A. in liquidazione, si prenderà a riferimento, in via equitativa, una somma corrispondente all'importo del canone mensile contrattualmente previsto, che dalla documentazione allegata è pari ad euro 30,00 e si dividerà per 30 (la media dei giorni mensili). La cifra così ottenuta è pari ad euro 1,00 da moltiplicarsi per il numero di 261 giorni di disservizio.

RILEVATO che la società Intratec S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare il corretto funzionamento del servizio VOIP ed ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie *de qua* debba ravvisarsi, in capo alla società Intratec S.p.A., una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c.;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'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;

RITENUTO, infine, che per quanto concerne le spese di procedura sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, l'importo di euro 50,00 considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione innanzi al Co.Re.Com. Friuli Venezia Giulia e, di contro, non ha sostenuto spese per la procedura dinanzi a questa Autorità non avendo partecipato all'audizione;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Enzo Savarese, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Intratec S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. Armellin, la somma complessiva di euro 450,90:

- i. euro 261 computato secondo l'ordinario parametro di riferimento di euro 1 al giorno per i giorni del disservizio così evidenziati, per il numero di 261 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL e VOIP, per il periodo di riferimento dal 28 dicembre 2006 al 18 settembre 2007;
- ii. il rimborso del costo del router pari ad Euro 139,90;
- iii. euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Inoltre la Società Intratec è tenuta allo storno dei canoni versati per i servizi suddetti relativamente al periodo di riferimento dal 28 dicembre 2006 al 18 settembre 2007;

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.

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. 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. 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'articolo 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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, 17 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola