

Delibera n. 144/11/CIR

Definizione della controversia  
Cavorsin / Telecom Italia S.p.A.  
(GU14/830/11)

L'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 22 novembre 2011;

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 25 luglio 2011 acquisita al protocollo generale al n.38372/11/NA con la quale la sig.ra XXXX, rappresentata dalla Federconsumatori Valle D'Aosta, 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 29 settembre 2011 prot. n. 50951/11/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 8 novembre 2011;

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 XXXX, titolare della struttura alberghiera YYYY intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, ha lamentato il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrato dalla società Telecom Italia S.p.A. dal mese di maggio al mese di dicembre 2010.

In particolare, l'istante in data 18 maggio 2010 sottoscriveva il contratto Tim Impresa Semplice per la fornitura del servizio di fonia vocale e del servizio Adsl Alice 7 Mega.

A far data dall'attivazione, riscontrata l'impossibilità di usufruire dei servizi richiesti, l'istante contattava diverse volte il centro assistenza clienti business, senza però ricevere alcun riscontro. Pertanto, il protrarsi del funzionamento "ad intermittenza" del servizio telefonico e del servizio Adsl, non trovando alcuna risoluzione tecnica, causava notevoli perdite economiche, in termini di mancate prenotazioni, per la struttura alberghiera.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto il risarcimento dei danni per l'importo omnicomprensivo di euro 6.000,00.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, riportandosi integralmente alla memoria difensiva inviata in data 19 ottobre 2011 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**

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: "*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, si deve evidenziare che dalla documentazione prodotta in copia agli atti, ed in particolare dalla copia del retrocartellino emerge 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 l'implementazione di diversi interventi tecnici, quali la sostituzione della borchia, il cambio porta isdn ed il rifacimento delle permutate, 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”*.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie e da quanto circostanziato dalla società Telecom Italia S.p.A. si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento del servizio di fonia vocale dal 10 giugno 2010 (data della prima segnalazione) al 26 novembre 2010 (data ultima di fine disservizio) per il numero di 169 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 2, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *“business”* dell'utenza interessata dal disservizio. Parimenti il malfunzionamento del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

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 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'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi alla Commissione di conciliazione paritetica della Valle D'Aosta, 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 25 luglio 2011 dalla sig.ra XXXX, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 845,00 (ottocentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 169 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico dal 10 giugno 2010 al 26 novembre 2010 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 845,00 (ottocentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 169 giorni di malfunzionamento del servizio Adsl dal 10 giugno 2010 al 26 novembre 2010 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, 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 novembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola