



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 18/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PERISSINOTTO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2157/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 12 gennaio 2017;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Perissinotto, del 3 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Perissinotto, intestatario dell'utenza telefonica n. 0421248xxx, contesta il malfunzionamento e la conseguente sospensione del servizio telefonico.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di tipo *business* di fornitura del servizio telefonico con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., ha rappresentato che, in data 1 giugno 2015, richiedeva il rientro della predetta numerazione in Telecom Italia con contestuale passaggio della linea da *business* a residenziale. Nell'occasione, il servizio assistenza clienti comunicava che il trasferimento dell'utenza telefonica si sarebbe potuto perfezionare solo mantenendo la tipologia *business*, ma, nel contempo, rassicurava l'istante in ordine alla possibilità di richiedere successivamente la declassazione della linea telefonica da *business* a residenziale. A fronte di tale richiesta formalizzata in data 6 giugno 2015, e nonostante i ripetuti reclami telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. ritardava nella declassazione della linea telefonica, processata solo in data 14 settembre 2015. A seguito della variazione della tipologia contrattuale, in data 24 novembre 2015 l'istante riscontrava il malfunzionamento del servizio telefonico, che era inibito al solo traffico in uscita. Noncurante di quanto segnalato dall'istante, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio consistente nella parziale interruzione della linea telefonica, che in data 7 luglio 2016, a distanza di oltre sette mesi, veniva totalmente sospesa, per poi essere riattivata solo in data 8 agosto 2016, nelle more della procedura di adozione del provvedimento temporaneo avviata innanzi al CORECOM Veneto ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento e la sospensione del servizio telefonico dal 24 novembre 2015 all'8 agosto 2016;
- ii. lo storno e il rimborso degli importi pagati, ma non dovuti nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

In *primis*, va rammentato che, 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”*, questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Orbene, nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio telefonico che ha interessato l'utenza telefonica in epigrafe dal 24 novembre 2015 al 6 luglio 2016 e alla conseguente sospensione del predetto servizio dal 7 luglio 2016 all'8 agosto 2016. Nel corso della presente procedura, detta società si è astenuta da ogni forma di interlocuzione verbale e documentale, né ha fornito copia del retrocartellino e del relativo dettaglio tecnico, ove devono essere indicati la tipologia della lavorazione eseguita e l'esito dei risultati raggiunti, omettendo, altresì, di relazionare in ordine all'attività di gestione espletata.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per il disservizio che ha interessato l'utenza telefonica n. 0421248xxx, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del servizio telefonico, inibito al solo traffico in uscita, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 223 giorni dal 26 novembre 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 24 novembre 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 6 luglio 2016 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, computato secondo il parametro di euro 2,50 pro die per ciascuno dei servizi secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Laddove, la totale interruzione del servizio telefonico, per il numero di 32 giorni dal 7 luglio 2016 all'8 agosto 2016 (data di ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico) implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del medesimo *Regolamento indennizzi*.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di storno e/o rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha avviato sia la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto che la presente procedura, nel corso delle quali la società Telecom Italia S.p.A. ha tenuto un comportamento ostruzionistico, in dispregio al *favor utentis*;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Perissinotto, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0421248xxx, mediante lo storno ed il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, mediante emissione di note di credito e contestuale ritiro delle eventuali pratiche di recupero crediti.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 557,50 (cinquecentocinquantesette/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 223 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico dal 26 novembre 2015 al 6 luglio 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 160,00 (centosessanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 32 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 7 luglio 2016 all'8 agosto 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. 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.

6. 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.

Roma, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi