



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 19/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PALERMO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2400/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 febbraio 2015;

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. 569/14/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 “*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*”;

VISTA l’istanza del sig. Palermo, del 6 novembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Palermo, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.8295xxx, contesta il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL a decorrere dal mese di febbraio 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di febbraio 2014, sottoscriveva con la società Telecom Italia S.p.A. un contratto di abbonamento per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL. A far data dall'attivazione, riscontrava il funzionamento parziale di entrambi i servizi, che erano interessati da continue interruzioni e disconnessioni e, pertanto, segnalava il disservizio tempestivamente alla società Telecom Italia S.p.A. S.p.A. mediante ripetuti reclami telefonici. In data 10 aprile 2014, l'istante riceveva nota di riscontro, nella quale la predetta società comunicava la presa d'atto della segnalazione, senza però indicare i tempi di risoluzione del disservizio. Di seguito, l'istante riceveva la fattura n. RT02655610 del 6 giugno 2014 dell'importo di euro 134,60, che riteneva di non pagare, in quanto inerente al periodo (febbraio - maggio 2014) di utilizzo parziale di entrambi i servizi. In data 31 luglio 2014, l'utenza telefonica veniva sospesa a seguito del mancato pagamento della predetta fattura. Pertanto, l'istante si vedeva costretto ad avviare la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo di euro 2.500,00 a copertura del disservizio subito;
- ii. la liquidazione di euro 1.800,00 a titolo di rimborso delle spese sostenute nel periodo di disservizio;
- 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'art. 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale "*in tema di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 e del servizio ADSL a decorrere dal mese di febbraio 2014.

Dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che l'utenza telefonica *de qua*, interessata dal funzionamento “ad intermittenza” di entrambi i servizi dal 21 febbraio 2014, è stata sospesa in data 31 luglio 2014, per poi essere successivamente riattivata in data 18 novembre 2014, a seguito di richiesta di adozione di provvedimento temporaneo in pendenza della presente procedura.

La società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di memorie e/o controdeduzioni, ha comunicato con nota del 14 novembre 2014 che la sospensione, preavvisata mediante contatto preventivo in data 16 luglio 2014, è dipesa dal mancato pagamento della fattura n. RT02655610 del 6 giugno 2014 dell'importo di euro 134,60; circostanza quest'ultima confermata dall'istante.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, che però non ha comportato la totale interruzione degli stessi, per il numero di 160 giorni dal 21 febbraio 2014 (data di attivazione) al 28 febbraio 2014 (data di sospensione dei servizi) 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, in conformità a quanto disposto dall'art. 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di rimborso delle spese sostenute nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la stessa, oltre a non essere documentata, può ritenersi assorbita dalla corresponsione dell'indennizzo.

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 100,00 (*cento/00*) per le spese sostenute dall'istante per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania e per la presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 parzialmente l'istanza del sig. Palermo nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 400,00 (*quattrocento/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 160 giorni di irregolare erogazione del servizio telefonico dal 21 febbraio 2014 al 31 luglio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 400,00 (*quattrocento/00*) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 160 giorni di irregolare erogazione del servizio ADSL dal 21 febbraio 2014 al 31 luglio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

3. 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.

4. 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.

5. 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, 24 febbraio 2015

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani