



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 27/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GALEOTAFIORE / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1708/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 febbraio 2016;

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. 656/15/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”*;

VISTA l'istanza del sig. Galeotafiore, del 13 novembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Galeotafiore, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818235xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 27 maggio 2015 al 15 agosto 2015.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società Telecom Italia S.p.A., ha rappresentato che, a far data dal 27 maggio 2015, riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL. Nonostante i ripetuti reclami scritti e telefonici, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio; infatti, entrambi i servizi venivano ripristinati solo in data 15 agosto 2015, a seguito del provvedimento temporaneo adottato ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento*, in data 30 luglio 2015 dal CORECOM Campania.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 27 maggio 2015 al 15 agosto 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso degli importi pagati, ma non dovuti;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 10 dicembre 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“in relazione alle richieste di cui ai punti ii) e iii), la scrivente intende, in via preliminare, sollevare la questione di improcedibilità, così come previsto dall'articolo 14, comma 1, dell'allegato A), alla delibera n. 173/07/CONS, in quanto le stesse non hanno costituito oggetto di preventiva istanza di conciliazione. Entrando nel merito delle doglianze sollevate dal cliente, con riferimento alla richiesta di indennizzo per assenza di linea telefonica e ADSL, si rileva segnalazione di disservizio avanzata dal cliente in data 27 maggio 2015 con risoluzione di guasto in data 1 giugno 2015. Il cliente avrebbe diritto alla liquidazione di un indennizzo per cinque giorni di disservizio”*.

3. Motivazione della decisione

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In *primis*, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte di Cassazione (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 alla sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica in epigrafe, a decorrere dal 27 maggio 2015. Al riguardo, l'asserzione riportata nella memoria prodotta da detta società, secondo la quale *“con riferimento alla richiesta di indennizzo per assenza di linea telefonica e ADSL, si rileva segnalazione di disservizio avanzata dal cliente in data 27 maggio 2015 con risoluzione di guasto in data 1 giugno 2015”*, oltre a non essere provata, risulta discordante con quanto emerso nel corso della procedura di adozione del provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento*, innanzi al CORECOM Campania. Infatti, dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che il regolare e corretto funzionamento di entrambi i servizi è stato ripristinato solo a seguito di richiesta dell'istante del 23 luglio 2015 di adozione del predetto provvedimento temporaneo, in pendenza della relativa procedura conciliativa.

Pertanto, la società Telecom Italia S.p.A., in sede istruttoria, si è limitata ad asserire l'avvenuto ripristino in data 1 giugno 2015 della funzionalità di entrambi i servizi, senza fornire 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, in riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni inviata dal CORECOM Campania.

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. 0818235xxx, si deve evidenziare che la sospensione di entrambi i servizi, per il numero di 77 giorni dal 30 maggio 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 27 maggio 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 15 agosto 2015 (data di ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico e del servizio ADSL) 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 5,00 *pro die* per ciascun servizio, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Pertanto, a fronte del primo reclamo scritto del 1 giugno 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 46 giorni intercorrenti dal 1 luglio 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 15 agosto 2015, data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 46,00 (quarantasei/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, atteso che la società Telecom Italia S.p.A., omettendo di produrre la documentazione di dettaglio del traffico, si è limitata ad eccepire l'improcedibilità della predetta richiesta, in quanto non sottoposta al preventivo tentativo di conciliazione conclusosi con verbale di mancato accordo redatto dal CORECOM Campania in data 22 settembre 2015. Eccezione che deve ritenersi infondata, in considerazione del fatto che il rimborso dei corrispettivi versati a fronte di servizi non usufruiti, rientrando nella sinallagmaticità delle prestazioni, non può costituire un *“aliquid novi”* rispetto alla sospensione dei servizi.

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 la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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. Galeotafiore, 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. 0818235xxx, mediante 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 385,00 (trecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 77 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 30 maggio 2015 al 15 agosto 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 385,00 (trecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 77 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 30 maggio 2015 al 15 agosto 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

iii. euro 46,00 (quarantasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 1 giugno 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

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.

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.

Napoli, 11 febbraio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci