

Delibera n. 33/11/CIR

**Definizione della controversia
Centro Revisioni Veicoli / Telecom Italia S.p.A.
(GU14/ N. 667/09)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 aprile 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 recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

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 1 aprile 2009 (prot. n. 27377) con la quale il Centro Revisioni Veicoli del sig. Battaglia XXX 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. (di seguito Telecom Italia);

VISTA la nota del 29 settembre 2009 (prot. n. 75036) con la quale la Direzione tutela dei consumatori, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, ha comunicato alle parti 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 27 ottobre 2009;

PRESO ATTO della mancata costituzione in udienza del Centro Revisioni Veicoli di Battaglia XXX e preso atto della successiva nota, acquisita agli atti solo in data 29 ottobre 2009 (prot. n. 81775), con cui l'Avv. Claudio Rogondino comunicava, in qualità

di legale rappresentante della parte istante, l'impossibilità a presenziare all'udienza di discussione fissata per il giorno 27 ottobre 2009 e chiedeva di essere audito telefonicamente;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 27 ottobre 2009;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il Centro Revisione Veicoli del sig. Battaglia XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. xxx, contesta alla società Telecom Italia S.p.A. l'irregolare funzionamento e le ripetute interruzioni dei servizi voce e dati attestati sull'utenza *de qua*.

In particolare, dall'istanza introduttiva e dagli atti del procedimento è emerso che:

i. dal 4 al 7 dicembre 2007 i servizi di fonia e internet sull'utenza in parola subivano un'interruzione che pregiudicava l'esercizio dell'attività commerciale dell'azienda, trattandosi di impresa operante nel settore della revisione dei veicoli e, pertanto, necessitante, ai fini del regolare svolgimento delle attività lavorative, di un collegamento telematico continuo con gli Uffici della Motorizzazione civile per la trasmissione dei dati dei veicoli e la ricezione dei contrassegni di idoneità;

ii. seguivano da parte dell'istante diversi reclami telefonici e due reclami scritti inoltrati alla società Telecom Italia S.p.A., rispettivamente in data 7 e 10 dicembre 2007;

iii. il 10 dicembre 2007 si verificava una ulteriore interruzione sia del servizio voce, sia del servizio dati che perdurava fino al 15 dicembre 2007;

iv. a partire dal 27 agosto 2008, i malfunzionamenti si ripetevano comportando ulteriori interruzioni del servizio voce e del servizio dati

v. l'utente, in data 2 ottobre 2008, presentava al Corecom della Regione Puglia istanza per l'adozione di un provvedimento d'urgenza per la riattivazione del servizio;

vi. il Corecom Puglia con provvedimento temporaneo n. 98 del 29 ottobre 2008 intimava alla società Telecom Italia S.p.A. la riattivazione del servizio;

Tanto premesso, la parte istante chiede un risarcimento di euro 6.600,00 per la composizione dei danni materiali e morali occorsi a causa del disservizio, nonché gli indennizzi per i disagi patiti e le spese di procedura.

Nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi in data 27 ottobre 2009, la società Telecom Italia, nel precisare di aver già indennizzato l'utenza con un importo di euro 15,50 a valere sulla fattura del conto 2/2008, ha dichiarato "*di dover corrispondere alla parte istante l'importo di euro 139,50 a titolo di indennizzo per i 9*

giorni di guasto del servizio” e di essere indisponibile a corrispondere ulteriori importi a qualsiasi titolo.

La parte istante con nota del 26 febbraio 2010 (prot. n. 12062) comunicava la mancata accettazione di tale proposta, informando il responsabile del procedimento che la società Telecom Italia aveva, nelle more del procedimento, emesso in suo favore un assegno bancario di importo pari a euro 139,50 che l’utente tratteneva a titolo di mero acconto rispetto a quanto dovuto dalla società telefonica.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste presentate da parte istante possono essere accolte, seppure nei limiti di seguito specificati.

In particolare, dall’esame della documentazione disponibile in atti e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso della procedura appare fondata la contestazione relativa al malfunzionamento e alle interruzioni dei servizi voce e dati. Si tratta di malfunzionamenti e interruzioni che, secondo quanto dichiarato dall’utente, si sono protratti in maniera intermittente durante il periodo dal 4 al 15 dicembre 2007, e poi dal 27 agosto al 28 ottobre 2008, ossia fino all’adozione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom Puglia.

A fronte della contestazione mossa dall’utente, la società Telecom Italia avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio, anche alla luce dell’orientamento espresso della Suprema Corte (Cass. Civ., SS.UU. del 30 ottobre 2001, n. 13533) secondo il quale *“....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”*

La società Telecom Italia, in relazione al caso *de quo*, ed in particolare in merito alle cause del malfunzionamento e delle ripetute interruzioni, non ha prodotto alcun elemento probatorio volto ad escludere o a limitare la propria responsabilità in ordine ai fatti contestati, né ha addotto alcuna giustificazione, anche di natura tecnica, che potesse esonerarla da tale responsabilità. Peraltro, nell’udienza di discussione della controversia, la società nel dichiararsi disponibile a riconoscere all’utente unicamente un indennizzo per 9 giorni di guasto del servizio verificatisi nel dicembre 2009, non ha fornito alcun elemento conoscitivo utile ai fini della quantificazione dei giorni in cui il disservizio si è verificato nel periodo compreso tra il 27 agosto e il 28 ottobre 2008.

Può ritenersi, pertanto, sussistente la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine ai disservizi lamentati in quanto la stessa non ha garantito l’utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall’articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Tanto premesso, si ritiene che trovino attuazione, nel caso di specie, le misure disposte dall’articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP in virtù delle quali per gli inadempimenti contrattuali ed il mancato rispetto degli standard di qualità *gli organismi di telecomunicazioni fissano ed indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione*

di fatturazione, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato.

Di contro, non può trovare accoglimento la richiesta della parte istante di liquidazione del danno che esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale, in sede di definizione delle controversie è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS che statuisce *“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 può trovare accoglimento in questa sede.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che i malfunzionamenti e le sospensioni del servizio siano imputabili esclusivamente al gestore Telecom Italia, con la conseguenza che il medesimo deve corrispondere all'utente un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO che, per determinare l'importo unitario dell'indennizzo giornaliero da applicare nel caso di specie a ristoro del pregiudizio derivante dai sopramenzionati disservizi relativamente ai fatti oggetto dell'istanza sia applicabile l'articolo 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento dalla società Telecom Italia S.p.A. che prevede la corresponsione di *“un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente”*, pertanto, l'importo dell'indennizzo *pro die* risulta pari ad euro 15,50, atteso che il canone di abbonamento addebitato all'utente per la linea ISDN era pari ad euro 31,00 mensili, mentre i giorni complessivi di disservizio, sono quantificati in giorni 71 - di cui giorni 9 relativi al mese di dicembre 2007 e giorni 62 riferibili al periodo tra il 27 agosto e il 28 ottobre 2008;

RITENUTO infine che gli indennizzi 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, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha partecipato, con l'assistenza di un legale, all'udienza di conciliazione innanzi al Corecom Puglia;

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. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Centro Revisioni Veicoli del sig. Battaglia XXX, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, in favore della parte istante a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario:

(i) euro 945,50 (novecentoquarantacinque/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro giornaliero di euro 15,50 per i n. 71 giorni di interruzione e malfunzionamento del servizio voce e internet computati nel periodo tra il dicembre 2007 e il 28 ottobre 2008, così come precisato in motivazione, al netto di euro 155,00 già corrisposti all'utente;

(ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese di procedura;.

2. Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati 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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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.

Napoli, 6 aprile 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola