



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 53/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SORVILLO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2665/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 aprile 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. Sorvillo, del 30 dicembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Sorvillo, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.8277xxx, contesta il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL a decorrere dal 31 maggio 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a far data dall'attivazione dell'offerta commerciale "Telecom Zero" e "Internet senza Limiti" avvenuta in data 31 maggio 2013, 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. Inoltre, la società Telecom Italia S.p.A., inopinatamente, attivava il servizio Cubovision, mai richiesto. Stante il perdurare del disservizio e l'assenza di assistenza tecnica da parte della società Telecom Italia S.p.A., l'istante si vedeva costretto a rivolgersi ad altro operatore; solo a seguito del predetto passaggio avvenuto in data 28 febbraio 2014, l'istante riscontrava la piena funzionalità di entrambi i servizi. In data 16 giugno 2014, l'istante, per il tramite del proprio legale, formalizzava reclamo scritto e di seguito, nel mese di luglio 2014, avviava la procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione di entrambi i servizi dal 31 maggio 2013 al 28 febbraio 2014;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "Cubovision";
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 16 giugno 2014;
- iv. 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

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 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 31 maggio 2013.

Dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia del retrocartellino prodotto nel corso dell'istruttoria dalla società Telecom Italia S.p.A., si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 1 giugno 2013; di seguito, sono tracciate altre quattro richieste di riparazione del guasto. Pertanto, si deve ritenere che la data del 3 giugno 2013 di chiusura del primo *trouble ticket* del 1 giugno 2013, da sola, non può comprovare la risoluzione definitiva del disservizio, anche in considerazione del fatto che le successive segnalazioni non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Peraltro, il predetto *trouble ticket* risulta, *sic et simpliciter*, “chiuso”; ma non sussiste alcun tracciamento del relativo dettaglio tecnico, ove devono essere indicati la tipologia della lavorazione eseguita e l'esito dei risultati raggiunti. *Ergo*, in mancanza di annotazioni contrarie, risulta evidente che il disservizio segnalato dall'istante in data 1 giugno 2013, lungi dall'essere rientrato alla data di chiusura del relativo *trouble ticket*, ha continuato ad interessare l'utenza *de qua*.

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 inerente alla numerazione 081.8277xxx, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione di entrambi i servizi, che però non ha comportato la totale interruzione degli stessi, per il numero di 269 giorni dal 4 giugno 2013 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 1 giugno 2013, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 28 febbraio 2014 (data di ripristino della piena funzionalità di entrambi i 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2,50 *pro die* per ciascun servizio secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio "Cubovision", in quanto la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire prova della volontà inequivoca dell'istante all'attivazione di tale servizio; pertanto, attesa la natura accessoria del predetto servizio, l'indennizzo deve ritenersi computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die*, previsto dall'articolo 8, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 16 giugno 2014, in quanto la predetta nota, redatta dal legale dell'istante ben oltre quattro mesi dopo la cessazione del rapporto contrattuale ed il ripristino della funzionalità dei servizi, si sostanzia in una mera richiesta risarcitoria e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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 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. Sorvillo 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 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 672,50 (seicentoseventadue/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 269 giorni di irregolare erogazione del servizio telefonico dal 4 giugno 2013 al 28 febbraio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 672,50 (seicentoseventadue/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 269 giorni di irregolare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

erogazione del servizio ADSL dal 4 giugno 2013 al 28 febbraio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 273,00 (duecentosettantatre/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die* per il numero di 273 giorni di attivazione non richiesta del servizio "Cubovision" dal 31 maggio 2013 al 28 febbraio 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 8, 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, 28 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani