



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 549/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MOLON / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1445/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 17 novembre 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. 390/15/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. Molon, del 14 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Molon, intestatario dell'utenza telefonica n. 0444381xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 18 giugno 2015.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di tipo *business* di fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL con la società Telecom Italia S.p.A., ha rappresentato che, in data 16 giugno 2015, richiedeva formalmente la declassazione della linea telefonica da *business* a residenziale. A seguito di tale richiesta, dopo appena due giorni l'istante 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. ritardava nella declassazione della linea telefonica, processata solo in data 1 gennaio 2016 e non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio. Infatti, il servizio telefonico veniva ripristinato solo in data 29 marzo 2016, a seguito di un intervento tecnico *in loco* predisposto dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 19 marzo 2016, laddove il servizio ADSL è allo stato inattivo, nonostante il provvedimento temporaneo adottato ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento, in data 5 aprile 2015 dal CORECOM Veneto.

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 18 giugno 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. lo storno e il rimborso degli importi pagati, ma non dovuti nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata declassazione della linea telefonica dal mese di giugno 2015 al mese di gennaio 2016;
- v. 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 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 18 giugno 2015. Al riguardo, va rilevata la condotta omissiva della predetta società anche a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5, del Regolamento, in data 5 aprile 2016 del CORECOM Veneto. 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, in riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni inviata dal CORECOM Veneto.

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. 0444381xxx, si deve evidenziare che la sospensione del servizio telefonico, per il numero di 281 giorni dal 21 giugno 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 18 giugno 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 29 marzo 2016 (data di ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico) 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*, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS; parametro che dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento per il periodo intercorrente dal *dies a quo* fino al 31 dicembre 2015, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica, poi declassata a far data dal 1 gennaio 2016.

Del pari, la sospensione del servizio ADSL per il numero di 477 giorni dal 21 giugno 2015 all'11 ottobre 2016 (data di udienza di discussione della controversia) legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 5 agosto 2015, prodotto in copia agli atti, in considerazione dei 282 giorni intercorrenti dal 5 settembre 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 13 giugno 2016, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Veneto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo euro 282,00 (duecentoottantadue/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di storno e/o rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi. Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per la ritardata declassazione della linea telefonica, in quanto la stessa non è contemplata dal vigente quadro regolamentare.

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 Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Molon, 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. 0444381xxx, 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 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.930,00 (mille novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 193 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 21 giugno 2015 al 31 dicembre 2015, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 440,00 (quattrocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 88 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 1 gennaio 2016 al 29 marzo 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 1.930,00 (mille novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 193 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 21 giugno 2015 al 31 dicembre 2015, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iv. euro 1.420,00 (millequattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 284 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 1 gennaio 2016 all'11 ottobre 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

v. euro 282,00 (duecentoottantadue/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 5 agosto 2015, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 17 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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