



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 66/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
AGENZIA S.A.I. OLTREMARE S.N.C. / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 590/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 giugno 2014;

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. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, di seguito “*Regolamento*”;

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. Caltabiano, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Agenzia S.A.I. Oltremare S.n.c. del 2 aprile 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Agenzia S.A.I. Oltremare S.n.c., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche n. 081.2397xxx e n. 081.6105xxx, contesta il malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dal mese di agosto 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a far data dalla metà del mese di agosto 2013, riscontrava lo scorretto funzionamento del servizio telefonico, oggetto di continue e ripetute cadute di conversazione e di inibizione del traffico in entrata proveniente da alcune direttrici e, pertanto, segnalava ripetutamente alla società Telecom Italia S.p.A. il disservizio a partire dal 27 agosto 2013. La società Telecom Italia S.p.A., limitandosi a riferire l'imputabilità del disservizio alla mancata deconfigurazione delle predette risorse numeriche da parte del precedente operatore, ovvero dalla società BT Italia S.p.A., ripristinava la piena funzionalità del servizio telefonico per la numerazione n. 081.2397xxx in data 24 febbraio 2014; mentre per la seconda risorsa numerica, la n. 081.6105xxx, il disservizio veniva risolto solo in data 30 aprile 2014.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico inerente alle predette utenze telefoniche;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo interessato dal disservizio;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota del 9 maggio 2014, ha rappresentato che: *“dalle verifiche effettuate, l'Agenzia SAI Oltremare S.n.c. è titolare della linea n. 081.239xxx, linea ISDN multinúmero. L'istante, a decorrere dal mese di febbraio 2014, ha lamentato continui disservizi alla linea telefonica, rilevandone il parziale funzionamento per l'impossibilità, in certi casi, ad essere raggiunto da alcune utenze di altri gestori. Non risultano pervenuti reclami scritti da parte del cliente, ma soltanto richieste di intervento tecnico che si riportano di seguito come da retrocartellino: 27 agosto 2013 trouble ticket chiuso in data 30 agosto 2013; 27 settembre 2013 trouble ticket chiuso in data 1 ottobre 2013; 7 novembre 2013 trouble ticket chiuso in data 10 novembre 2013 con dicitura “guasto su apparato del cliente”; 4 dicembre 2013 trouble ticket chiuso in data 29 dicembre 2013 con nota “trasmetto e non ricevo solo da alcuni operatori e chiuso da OLO; 2 gennaio 2014 trouble ticket chiuso in data 14 gennaio 2014 con la medesima dicitura; 14 febbraio 2014 trouble ticket chiuso in data 22 febbraio 2014 con la stessa causale. Il disservizio è stato risolto da OLO in data 22*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

febbraio 2014, confermato dal cliente a seguito di contatto avvenuto dal settore Rete anche in data 30 aprile 2014, allorquando il cliente ha confermato che entrambe le numerazioni sono raggiungibili da tutti gli operatori. La richiesta di indennizzo non può essere accolta in quanto il disservizio imputabile ad altro OLO è stato risolto in data 22 febbraio 2014, né può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, in quanto non risultano pervenuti reclami scritti da parte del cliente, ma soltanto richieste di intervento tecnico”.

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 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 che ha interessato entrambe le utenze telefoniche a decorrere dal mese di agosto 2013 e alla ritardata riparazione del predetto disservizio.

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 27 agosto 2013, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.; pertanto, l'asserzione riportata in memoria dalla società medesima secondo la quale *“nel mese di febbraio 2014 il cliente lamenta continui disservizi alla linea telefonica n. 081.2397xxx”* è smentita dal tracciamento di ben sei richieste di riparazione del guasto, antecedenti al suddetto periodo. Peraltro, dalla disamina del predetto sistema di rilevazione di guasti si evince che solo riferitamente alla prima segnalazione del 27 agosto 2013 è stata inserita la data di *“fine disservizio”*, laddove per le successive segnalazioni è presente la sola data di chiusura del *trouble ticket*, che, 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. In *secundis*, la circostanza addotta dalla società medesima secondo la quale *“il disservizio è stato risolto da OLO”*, oltre a non essere giustificata da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Telecom Italia S.p.A. dal



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico inerente alla numerazione n. 081.2397xxx, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 176 giorni dal 30 agosto 2013 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 27 agosto 2013, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 22 febbraio 2014 (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 il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Per quanto concerne la seconda numerazione, la n. 081.6105xxx segnatamente alla quale la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotta copia di dettaglio del traffico e del retrocartellino, il medesimo disservizio protrattosi per il numero di 243 giorni intercorrenti dal 30 agosto 2013 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 27 agosto 2013, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 30 aprile 2014 (data di risoluzione del disservizio, asserita dalla società medesima e confermata dalla parte istante) implica la corresponsione di un indennizzo computato con la medesima parametrizzazione.

Diversamente, le richieste dell'istante di cui ai punti ii) e iii), non sono accoglibili, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, ed in considerazione del fatto che la parte istante ha, comunque, usufruito del servizio telefonico inerente ad entrambe le numerazioni, sia pure con discontinuità.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Agenzia S.A.I. Oltremare S.n.c., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, 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 880,00 (ottocentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 176 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 081.2397xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

ii. euro 1.215,00 (milleduecentoquindici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 243 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico inerente alla risorsa numerica n. 081.6105xxx, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, 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, 19 giugno 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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