

DELIBERA n. 80/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ZOCCOLELLA/TELETU S.P.A. (GU14 n. 1105/11)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

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*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, ed il relativo Allegato A, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*", e successive modifiche ed integrazioni, ed il relativo Allegato A (di seguito "*Regolamento*");

VISTA la delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed il relativo Allegato A;

VISTA l'istanza del 3 novembre 2011 (prot. n. 60114) con la quale il sig. Zoccolella, rappresentato dall'avv. Roberto Capasso, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Teletu S.p.A.;

VISTA la nota del 9 gennaio 2012 (prot. n. 908), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio

di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 25 gennaio 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza, in cui è stato disposto un rinvio per necessità di integrare il contraddittorio con la società Telecom Italia S.p.A., fissando una nuova udienza per il giorno 13 marzo 2012;

UDITE le parti nel corso della nuova udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante ha lamentato, nei confronti della società Teletu S.p.A., problematiche nella fruizione del servizio ADSL attivo sull'utenza n. 0818353xxx.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

1. in data 23 novembre 2005 l'utente chiedeva l'attivazione in "Carrier Selection" di servizi voce e dati con la Teletu S.p.A. (DAC espletata il 2 dicembre 2005);
2. a partire dal 10 gennaio 2006, tuttavia, l'istante riscontrava continui disservizi inerenti al servizio ADSL che erano oggetto di tempestivi reclami all'operatore e si protraevano fino al giugno 2006;
3. in particolare, tramite diversi reclami l'utente ha denunciato che, nel periodo gennaio-giugno 2006, i giorni di disservizio riscontrati ammontavano a 65;
4. in data 12 giugno 2006, infine, l'operatore sospendeva definitivamente l'erogazione del servizio ADSL, obbligando il sig. Zoccolella ad inviare disdetta ed attivare un nuovo contratto con Telecom Italia S.p.A. il 22 giugno 2006;
5. ciononostante, l'utente continuava a non poter fruire del servizio ADSL fino al 18 maggio 2007, quando Telecom, all'esito di infruttuosi tentativi di attivazione, riusciva infine ad attivare il servizio ADSL sotto diversa numerazione.

Tutto ciò premesso, l'istante chiede: *i)* l'annullamento delle fatture emesse per servizi non fruiti ed interrotti; *ii)* il rimborso delle telefonate al Call center dell'operatore per la segnalazione dei guasti; *iii)* il rimborso delle connessioni internet con altri operatori; *iv)* il rimborso delle telefonate verso i servizi tecnici di Telecom Italia; *v)* indennizzo per guasto tecnico dal 10 gennaio 2006; *vi)* l'indennizzo per mancata erogazione del servizio ADSL dal 12 giugno 2006 fino al 18 maggio 2007; *vii)* indennizzo per perdita della numerazione.

La società Teletu S.p.A., nel corso dell'udienza, ha dichiarato che i disservizi segnalati sono stati regolarmente risolti ed hanno rappresentato titolo per uno storno di

euro 28,64 sulla fattura n. 23449885740; la sospensione del servizio ADSL sarebbe stata comunque causata da insoluti sulle fatture a partire da gennaio 2006. L'operatore ha contestato, invece, la validità della disdetta con conseguente passaggio dell'utenza a Telecom Italia il 22 giugno 2006, in quanto la nota inviata via fax non è stata seguita da una raccomandata AR come prescrive la normativa di settore; ha chiesto, pertanto, il rigetto dell'istanza del sig. Zoccolella.

Telecom Italia ha dichiarato, in merito al passaggio dell'utenza sui propri sistemi, che la procedura di attivazione dell'ADSL si è conclusa solamente nel maggio 2007 con l'attivazione di una nuova utenza, in quanto la linea n. 0818353xxx risultava occupata da altro gestore impedendo l'attivazione del servizio dati.

II. Motivi della decisione.

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

Preliminarmente occorre chiarire che le richieste sub ii), iii) e iv) non saranno oggetto di trattazione in quanto non esaurientemente documentate. Occorre, infatti, precisare che l'articolo 7, comma 2, del Regolamento, richiamato dal successivo articolo 14, prevede, alla lettera a), che l'istanza indichi "*i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti*". Ebbene, nel caso di specie risulta assente documentazione che attesti l'effettivo esborso per le spese denunciate e, soprattutto, ne permetta la quantificazione all'Autorità; ciò rende le richieste non accoglibili per genericità dell'oggetto.

In merito alle richieste sub i) e v), invece, si ritiene che le doglianze dell'utente siano fondate. Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere *prima facie* considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori. All'occorrenza, per esempio nel caso di denuncia di malfunzionamento per linea occupata/a intermittenza/disturbata, l'operatore potrà dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito dei test tecnici effettuati, dando prova di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa. Nel caso di specie, l'utente ha allegato all'istanza reclami con cui ha provato di aver tempestivamente denunciato il malfunzionamento del servizio ADSL, per un periodo pari a 65 giorni tra il 10 gennaio ed il 12 giugno 2006; l'operatore, al contrario, non ha depositato alcuna documentazione che possa comprovare la correttezza del proprio operato (per esempio le fatture non pagate, lo script di contatti telefonici intercorsi con

l'utente per l'analisi del problema o la comprova di problematiche tecniche che, indipendenti dalla sua volontà, non gli hanno consentito di fornire il servizio). Ciò premesso si ritiene, quindi, che il sig. Zoccolella abbia diritto alla corresponsione di congrui indennizzi (al netto di uno storno in fattura da parte di Teletu di euro 28,64). Ai fini della quantificazione dell'indennizzo soccorre la delibera n. 73/11/CONS, Allegato A, che, all'articolo 5, comma 1, dispone, nel caso di completa interruzione del servizio, l'obbligo per l'operatore di indennizzare l'utente di euro 5,00 al giorno. Tale soglia, nel caso di specie, obbliga l'operatore a corrispondere un ammontare complessivo di euro 325,00 (pari a 65 giorni di malfunzionamento), cui vanno sottratti euro 28,64 pari allo storno già operato dall'operatore. Ne segue che il sig. Zoccolella avrà diritto alla corresponsione di una somma pari ad euro 296,36, che si ordina alla società Teletu S.p.A. di versare.

Per quanto concerne la mancata erogazione del servizio ADSL dal 12 giugno 2006 fino al 18 maggio 2007 (richiesta sub vi), l'integrazione del contraddittorio con Telecom ha evidenziato una responsabilità di Teletu nella mancata liberazione della linea in oggetto, che ha impedito la corretta erogazione del servizio ADSL: anche questa richiesta, quindi, è meritevole di accoglimento. Sebbene dagli atti risulti che la comunicazione di disdetta inviata dal sig. Zoccolella non è stata formulata correttamente, Teletu, non dandovi seguito, avrebbe comunque dovuto continuare ad erogare il servizio contrattualizzato; al contrario, l'operatore ne ha sospeso l'erogazione ed ha impedito, altresì, che altri operatori lo fornissero in sua vece. Tuttavia, poiché i principi sopra richiamati in ordine al malfunzionamento della linea sono applicabili anche alla fattispecie di sospensione, il sig. Zoccolella avrebbe dovuto essere informato dei motivi da Teletu delle cause (tecniche o amministrative) per cui il servizio non poteva essere attivato. Nulla di tutto ciò, invece, ha fatto il gestore, che ha lasciato l'utente privo di qualunque notizia sui motivi dell'impossibilità di attivare l'ADSL (tanto che l'utente ha avuto contezza delle problematiche tecniche solo da un terzo soggetto, Telecom); solo una volta attivato il procedimento di conciliazione avanti al Corecom Campania l'utente è venuto a conoscenza che la sospensione era stata causata da fatture non pagate. Si ritiene, perciò, che Teletu S.p.A. sia responsabile della mancata fornitura del servizio ADSL da parte di Telecom Italia dal 22 giugno 2006 al 18 maggio 2007, pari ad un periodo di 330 giorni di sospensione amministrativa, indennizzabile con euro 7,5 al giorno ai sensi dell'articolo 4, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 2.475,00.

Infine, anche la richiesta sub vii) può trovare accoglimento. Dagli atti emerge che la numerazione 0818353xxx, intestata all'utente, è stata attivata il 1° dicembre 1997 e cessata il 7 maggio 2007. L'utente, infatti, è stato indotto alla cessazione a causa della perdurante impossibilità di attivare il servizio ADSL con Telecom Italia, causata da una cattiva condotta di Teletu come sopra esposto, che l'ha costretto ad attivare una nuova linea. In materia soccorre l'articolo 9 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che, in caso di perdita della numerazione, l'utente abbia diritto ad euro 100,00 di indennizzo, fino ad una soglia massima di euro 1.000,00. Nel caso di specie, l'utente ha denunciato la perdita di un'utenza attiva da dieci anni, per la quale è quindi

applicabile la soglia massima di euro 1.000,00, che Teletu è obbligata a corrispondere al sig. Zoccolella.

RITENUTO che il malfunzionamento dell'ADSL sull'utenza intestata alla società Teletu per un periodo di 65 giorni dal 10 gennaio al 12 giugno 2006 è da ritenersi ingiustificato, come meglio precisato in motivazione e che, pertanto, la Società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, al netto dello storno di euro 28,64 già operato da Teletu;

RITENUTO, altresì, che la mancata erogazione del servizio ADSL dal 12 giugno 2006 fino al 18 maggio 2007 sia ingiustificata, come meglio precisato in motivazione e che, pertanto, la Società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo;

RITENUTO che anche la perdita della numerazione 0818353xxx non sia giustificata e che, anche per questa fattispecie, Teletu dovrà corrispondere un equo e congruo indennizzo;

RITENUTO di poter applicare per il computo degli indennizzi di cui sopra i parametri stabiliti dalla delibera n. 73/11/CONS, Allegato A, tenendo in considerazione la natura del malfunzionamento e della sospensione, la tipologia del contratto (*consumer*) ed il numero di utenze interessate;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa 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 in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 considerato che la stessa ha presenziato tramite un proprio delegato all'udienza di conciliazione presso il Corecom Campania e tramite un proprio delegato all'udienza innanzi all'Autorità;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. In parziale accoglimento dell'istanza del sig. Zoccolella, la società Teletu S.p.A. è tenuta a liquidare , tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:

- i. la somma di euro 296,36 (duecentonovantasei/36) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL sull'utenza n. 0818353xxx (euro 5,00 per 65 giorni complessivi di malfunzionamento tra il 10 gennaio ed il 12 giugno 2006), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ma al netto dello storno di euro 28,64 già corrisposti all'utente;
 - ii. la somma di euro 2.475,00 (duemilaquattrocentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'impossibilità di Telecom Italia di attivare il servizio ADSL dal 12 giugno 2006 fino al 18 maggio 2007, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - iii. la somma di euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - iv. la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. 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, del Regolamento di cui alla 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

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