

**DELIBERA n. 97/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STEFANELLI / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n.685/12)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 4 ottobre 2012;

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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

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 la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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";

VISTA l'istanza del 22 maggio 2012 acquisita al protocollo generale al n.24823/12/NA con la quale la sig.ra Stefanelli, rappresentata dal dott. Davide Vicari, 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.;

VISTA la nota del 6 giugno 2012 prot. n. 28516/12/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato 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 controversia in data 18 luglio 2012;

UDITE le parti nella predetta audizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra Stefanelli, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.8195xxx, ha lamentato la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A. dal mese di ottobre 2011 al mese di aprile 2012.

In particolare, l'istante riscontrata l'impossibilità di usufruire dei servizi voce e Adsl dal mese di ottobre 2011 contattava diverse volte il centro assistenza clienti, senza però ricevere alcun riscontro. In data 7 dicembre 2011 l'istante inviava a mezzo fax reclamo scritto, rimasto tuttavia privo di riscontro. La società Telecom Italia S.p.A., noncurante di quanto lamentato, perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad entrambi i servizi non più usufruiti e solo in data 20 aprile 2012 a seguito dell'adozione di un provvedimento temporaneo emesso dal Corecom Campania ripristinava entrambi i servizi.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal mese di ottobre 2011 al mese di aprile 2012, lo storno delle fatture emesse nel periodo di mancata fruizione dei servizi, la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro del reclamo del 7 dicembre 2011, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, si è riportata integralmente alla memoria difensiva inviata in data 9 luglio 2012 secondo la quale *“per quanto concerne la segnalazione di guasto, nei sistemi Telecom Italia si evidenziano diverse segnalazioni di disservizio: la prima è datata 6 ottobre 2011, l'ultima datata 2 dicembre 2011. Tutte le segnalazioni risultano chiuse entro gli SLA previsti. Per quanto riguarda la sospensione amministrativa, in data 6 dicembre 2011 la linea era sospesa al traffico in uscita a seguito del mancato pagamento del conto n.6/11, scaduto in data 10 novembre 2011 e relativo al periodo di traffico agosto – settembre 2011. In data 7 dicembre 2011, l'istante inviava reclamo scritto in merito al guasto della linea RTG e Adsl. In data 16 dicembre 2011 la società inviava lettera di risposta scritta all'istante con la quale lo si invitava a fornire le informazioni mancanti, necessarie per completare la lavorazione. In data 12 gennaio 2012 Telecom inviava all'istante avviso di risoluzione contrattuale. In data 1 marzo 2012 a seguito del mancato pagamento dei conti n.6/11 e n.1/12 la linea veniva cessata per morosità. La situazione amministrativa dell'istante presenta una morosità pari ad euro 279,75 generata dal mancato pagamento della fattura n.2/12 scaduta in data 10 gennaio 2012. In data 5 aprile 2012 la linea veniva riattivata con profilo RTG e opzione Adsl Internet Senza limiti a seguito di GU5”*.

## II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si deve operare un "*distinguo*" tra la sospensione che ha interessato i servizi voce e Adsl dal 6 ottobre 2011 al 5 dicembre 2011 causata dalla presenza di un guasto della linea telefonica e la sospensione amministrativa che è stata predisposta dalla società Telecom Italia S.p.A. dal 6 dicembre 2011 al 5 aprile 2012 e generata dal mancato pagamento delle fatture, a partire dal conto n. 6/11 inerente al bimestre agosto 2011 - settembre 2011.

Per quanto concerne la prima sospensione che ha interessato entrambi i servizi, si deve evidenziare che dalla documentazione prodotta in copia agli atti, ed in particolare dalla copia del retrocartellino emerge che il disservizio lamentato dall'istante, pur essendo oggetto di numerose segnalazioni, non è stato prontamente risolto in quanto non emerge alcuna indicazione in ordine alla colonna "data fine disservizio" della tabella riepilogativa dei *tickets*. In particolare a fronte delle richieste di intervento del 6 ottobre 2011, del 31 ottobre 2011, dell'11 novembre 2011, del 24 novembre 2011 e del 3 dicembre 2011 la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a rappresentare la chiusura dei relativi *trouble tickets* senza documentare la risoluzione dei guasti, laddove avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio voce e del servizio Adsl anche 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*".

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie e da quanto circostanziato dalla società Telecom Italia S.p.A. si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio telefonico dal 6 ottobre 2011 (data della prima segnalazione) al 5 dicembre 2012 (data antecedente la sospensione amministrativa) per il numero di 60 giorni 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 da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione*". Parimenti il malfunzionamento del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Di contro a fronte della sospensione che ha interessato entrambi i servizi a far data dal 6 dicembre 2011, trattandosi quest'ultima di una misura amministrativa adottata dalla società

Telecom Italia S.p.A. in conformità a quanto disposto dall'articolo 19, delle condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. in forza del quale "...Telecom Italia, previa comunicazione anche telefonica, può sospendere il Servizio al Cliente che non provveda al pagamento della fattura entro la data di scadenza ivi riportata secondo quanto disposto nei successivi commi...Al Cliente che non abbia pagato entro le rispettive scadenze almeno una delle fatture dell'ultimo anno e ritardi il pagamento di una fattura successiva, Telecom Italia si riserva, dopo 15 giorni dalla data di scadenza della fattura stessa, di comunicare preventivamente che il servizio sarà sospeso trascorsi 10 giorni dalla comunicazione di sollecito stessa", non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo in ragione dell'inoltro nel mese di novembre 2011 del sollecito di pagamento con preavviso di sospensione relativo al mancato pagamento delle fatture, a partire dal conto n.6/11 relativo al bimestre agosto - settembre 2011 nel corso del quale l'istante comunque ha usufruito dei servizi con regolarità e continuità.

Da ultimo risulta fondata sia la richiesta di storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi che la richiesta di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro ai numerosi reclami scritti, 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 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 inoltrato a mezzo fax alla società Telecom Italia S.p.A. in data 7 dicembre 2011 in considerazione dei 136 giorni intercorrenti dal 7 gennaio 2012 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 22 maggio 2012, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione di euro 136,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro della società Telecom Italia S.p.A. al predetto reclamo.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata funzionalità del servizio voce e del servizio Adsl nel periodo sopra circoscritto, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. secondo i parametri sotto menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per l'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al

Corecom Campania e per la presente procedura, in considerazione del fatto che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

### **DELIBERA**

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 22 maggio 2012 dalla sig.ra Stefanelli, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 60 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 6 ottobre 2011 al 5 dicembre 2011 secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 60 giorni di sospensione del servizio Adsl dal 6 ottobre 2011 al 5 dicembre 2011 secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 136,00 (centotrentasei/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al primo reclamo scritto del 7 dicembre 2011, computato ai sensi dell'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iv) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio con emissione delle relative note di credito, nonché il ritiro di attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

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'art. 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 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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Napoli, 4 ottobre 2012

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE VICARIO**  
Antonio Perrucci