

## DELIBERA N. 47/12/CRL

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

■■■■ INNOCENTI / TELETU ■■■■

IL CORECOM LAZIO

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 22.10. 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*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

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" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 24 giugno 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/409/2011, con cui il sig. ■■■■ Innocenti ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Teletu ■■■■ (di seguito, per brevità, "Teletu");

VISTA la nota del 4 agosto 2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 29 agosto 2011, con la quale l'utente ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 12 settembre 2011, con la quale Teletu ha presentato la memoria difensiva e i documenti;

VISTA la nota del 3 novembre 2011 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 25 novembre 2011;

UDITE tutte le parti all'udienza del 25 novembre 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 10 dicembre 2009, l'operatore attivava il servizio internet sull'utenza fissa ■■■■■03146 dell'istante;
- sin dall'attivazione, il servizio non funzionava regolarmente. L'utente segnalava il problema al servizio assistenza chiedendo anche l'intervento tecnico a domicilio, ma il malfunzionamento persisteva e a partire dal mese di giugno 2010 il servizio veniva completamente a mancare;
- il 9 novembre 2010, pertanto, l'utente risolveva il contratto e a dicembre 2010 rientrava in Telecom;
- il tentativo di conciliazione esperito presso la Camera di Commercio di Viterbo si concludeva con esito negativo per rifiuto di adesione dell'operatore;
- con l'istanza di definizione, l'utente ha chiesto: 1) prendere atto della regolarità del pagamento della fattura n. ■■■■ dalla quale l'utente scorporò i costi per la disattivazione dei servizi; 2) un indennizzo di Euro 912,50 per la parziale fruizione del servizio da dicembre 2009 a dicembre 2010, ex Delibera 73/11/CONS; 3) un indennizzo di Euro 195,00 per la mancata risposta al reclamo dal 9 novembre 2010 alla data di deposito dell'istanza di definizione, al netto del termine di 30 giorni per la risposta; 4) Euro 200,00 per le spese di procedura;
- con memoria del 12 settembre 2011, l'operatore eccepiva preliminarmente la carenza di idonea procura conferita dall'utente all'associazione Federconsumatori di Viterbo e, nel merito, contestava la fondatezza delle domande, precisando che: 1) il servizio ADSL venne attivato il 7 dicembre 2009; 2) tutte le segnalazioni di carattere tecnico comunicate al Servizio Assistenza vennero regolarmente gestite, così come vennero effettuate le necessarie verifiche per l'individuazione e la risoluzione del problema e venne fornito al cliente il supporto per la corretta configurazione del dispositivo di connessione. Dalle verifiche risultò che l'impianto telefonico, la cui gestione tecnica non rientrava nella competenza di Teletu, non consentiva margini di miglioramento nell'erogazione del servizio; 4) l'operatore aveva tempestivamente provveduto alla dismissione del servizio ADSL (chiesta dall'utente il 7 luglio 2010 e conclusa il 9 agosto 2010); 5) Teletu aveva rimborsato i costi dell'abbonamento al servizio ADSL riferiti al periodo dicembre 2009-giugno 2010 ed aveva stornato la rimanenza della fattura n. ■■■■ parzialmente pagata dall'utente;
- con nota del 29 agosto 2011, l'utente rispondeva alla richiesta di integrazioni del Corecom e

precisava che i reclami erano stati effettuati telefonicamente al servizio clienti;

- all'udienza di discussione del 25 novembre 2011, l'operatore per spirito conciliativo senza riconoscimento di responsabilità proponeva un indennizzo onnicomprensivo di Euro 450,00. L'utente non accettava la proposta.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

L'eccezione preliminare sollevata dall'operatore di difetto di idonea procura alla Federconsumatori di Viterbo viene rigettata perchè infondata.

Nell'istanza di definizione, sottoscritta personalmente dall'utente, questi ha infatti espressamente indicato quale suo rappresentante la Federconsumatori, dovendosi pertanto l'associazione ritenere a tutti gli effetti legittimata ad assisterlo nel presente procedimento.

Viene infine dichiarata la cessazione della materia del contendere in ordine alla domanda di riconoscimento della congruità del parziale pagamento relativo alla fattura n. ■■■■■, avendo l'operatore dichiarato di aver provveduto a stornarne l'importo residuo non pagato.

### **2.2. Nel merito.**

#### **2.2.a. Sul malfunzionamento del servizio ADSL**

L'utente ha dedotto un malfunzionamento del servizio ADSL, manifestatosi sin dall'attivazione, mai risolto dall'operatore.

L'operatore dichiara di aver dato riscontro alle segnalazioni dell'utente, effettuando tutte le verifiche tecniche necessarie, e conclude affermando che "l'impianto telefonico la cui gestione tecnica risulta essere estranea alle competenze della Teletu spa...non ha consentito margini di miglioramento nell'erogazione del servizio".

Risulta dunque pacificamente ammesso che l'utente ha lamentato all'operatore il malfunzionamento del servizio e che le condizioni di erogazione del servizio non erano migliorabili, sia pure, sostiene l'operatore, non per sua responsabilità.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ,

ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore, a fronte del dedotto malfunzionamento del servizio lamentato dall'utente, provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità, come dallo stesso dichiarato.

L'operatore, che ha ammesso sostanzialmente di aver fornito un servizio non di elevata qualità, si è invece limitato ad affermare che ciò sarebbe dipeso da problemi dell'impianto telefonico, la cui gestione tecnica sarebbe estranea alle sue competenze. Ma, al di là delle generiche dichiarazioni, nessuna prova ha fornito al riguardo.

Alla luce di quanto sin qui esposto, si ritiene sussistere in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per il malfunzionamento del servizio ADSL erogato all'utente, con conseguente diritto di quest'ultimo alla liquidazione di un indennizzo.

Per quanto riguarda la durata del disservizio, l'operatore asserisce di aver dismesso il servizio ADSL, su richiesta dell'utente del 7 luglio 2010, in data 9 agosto 2010 e produce, a sostegno di quanto dichiarato, una schermata dei sistemi informatici.

La circostanza della richiesta di cessazione del servizio da parte dell'utente effettuata il 7 luglio 2010 non trova però conferma nelle dichiarazioni dell'utente, il quale produce la lettera di reclamo/recesso del 9 novembre 2010 e documenta il rientro in Telecom a far data dal 7 dicembre 2010. Nessun valore in prova contraria può assumere il documento prodotto dall'operatore, che, oltre ad essere un documento interno, si limita a riportare una serie di "attività" inerenti l'utenza dell'istante, che nulla provano in ordine all'asserita data di richiesta di dismissione del servizio.

Si ritiene pertanto che il periodo di malfunzionamento si sia protratto dal 7 dicembre 2009 (data dichiarata dall'operatore di attivazione del servizio ADSL) al 7 dicembre 2010 (data di attivazione del servizio ADSL con Telecom Italia), con conseguente diritto ad un indennizzo per 365 giorni.

Per quanto riguarda la sua determinazione, ai sensi degli artt. 2 e 5.2 del Regolamento indennizzi, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 912,50.

### **2.2.b. Sulla risposta ai reclami**

L'istante lamenta la mancata risposta al reclamo/disdetta del 9 novembre 2010. Sul punto nulla è stato dedotto dall'operatore.

Premesso che alcun indennizzo può essere riconosciuto per la mancata risposta ai reclami telefonici, per la genericità della circostanza dedotta e la mancanza di qualsivoglia riferimento temporale, la domanda dell'utente svolta con preciso riguardo al reclamo/disdetta del 9 novembre 2010 viene rigettata per il seguente motivo.

Dall'esame della lettera del 9 novembre 2010, risulta chiaramente che con essa l'utente ha inteso solo dare formale disdetta del contratto in essere con Teletu, motivando il recesso con il malfunzionamento del servizio, per il quale ha svolto domanda di risarcimento.

La missiva non configura quindi in alcun modo un reclamo per il disservizio, e ad essa l'operatore

non era tenuto a dare risposta. A seguito della disdetta, l'operatore era solo tenuto a lavorare tempestivamente il recesso esercitato, obbligo cui risulta aver puntualmente adempiuto.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

#### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. ■■■ Innocenti nei confronti dell'operatore Teletu sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

#### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ Innocenti in data 24 giugno 2011.

La società Teletu ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore del sig. ■■■ Innocenti, tramite assegni bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 912,50 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;

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 comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 22 ottobre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Ines Dominici

Fto