

DELIBERA n.131/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BOSCO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n.903/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 21 novembre 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. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, 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 9 luglio 2012 acquisita al protocollo generale al n.34883/12/NA con la quale il sig. Bosco, rappresentato dall'avv. Teresa Nicoletti, 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 16 agosto 2012 prot. n. 43664/12/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 3 ottobre 2012;

PRESO ATTO della richiesta espressa in data 3 ottobre 2012 da entrambe le parti di differimento dell'udienza di discussione della controversia, motivata dall'esigenza di svolgimento di ulteriori approfondimenti istruttori;

UDITE le parti nella seconda udienza fissata per il giorno 13 novembre 2012;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. Bosco, intestatario dell'utenza telefonica n. 0823.887XXX, ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, l'istante in data 30 novembre 2011 riscontrava la sospensione di entrambi i servizi e contestualmente inoltrava la segnalazione al servizio assistenza clienti. Nell'occasione apprendeva che il disservizio era causato da un guasto nella centrale di zona sita in località San Marco di Teano (CE).

Nonostante i numerosi e ripetuti reclami la società Telecom Italia S.p.A. non consentiva l'utilizzo del servizio di fonia vocale e del servizio Adsl fino al deposito della presente istanza.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata fruizione di entrambi i servizi, il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS e nella seconda udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 13 novembre 2012, all'esito degli accertamenti istruttori per i quali è stato richiesto il differimento della prima udienza, ha prodotto copia della relazione tecnica redatta in data 19 ottobre 2012, e si è riportata alla memoria depositata, secondo la quale in particolare *“il disservizio lamentato dal cliente è dipeso dal fenomeno dei continui furti cavi che hanno interessato la zona in cui quest'ultimo è ubicato e pertanto l'asserito inadempimento di Telecom con ogni evidenza è dipeso da impossibilità sopravvenuta della prestazione non certo imputabile alla società medesima”*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A., a fronte della richiesta di differimento dell'udienza di discussione della controversia, motivata dall'esigenza di completamento istruttorio, ha prodotto copia della relazione tecnica di parte redatta a seguito di un intervento *in loco* del 19 ottobre 2012, da cui risulta che la linea telefonica n. 0823.887XXX risulta allo stato funzionante in assenza di anomalie. Tuttavia tale documentazione, sebbene attesti una presa di posizione concreta ed attuale del gestore, riveste una valenza probatoria *ex post*, in quanto è successiva al periodo di sospensione intercorrente dal 30 novembre 2011 al 9 luglio 2012, oggetto della presente contestazione e, pertanto, funge da "ravvedimento operoso" volto a colmare l'inerzia e la noncuranza della società Telecom Italia S.p.A. nel suddetto periodo di disservizio. Invero, la circostanza addotta dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza secondo cui l'interruzione della linea è dipesa dal furto dei cavi telefonici non giustifica la mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto dell'asportazione dei fili che consentivano il funzionamento della linea telefonica, è anche evidente che la società Telecom Italia S.p.A. ha il compito di verificare le cause dell'interruzione del servizio e di predisporre con urgenza la riattivazione, anche attraverso modalità alternative, quale ad esempio la borchia GSM. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. ha provato di avere denunciato all'Autorità competente l'avvenuto furto di cavi telefonici, mediante la produzione della copia di 3 denunce sporte alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Santa Maria Capua Vetere nelle date rispettive del 15 dicembre 2011, del 5 gennaio 2012 e del 23 gennaio 2012, tuttavia non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza anche in termini di trasparenza informativa nei confronti dell'istante quanto al tempestivo ripristino della linea.

Orbene, dalla copia del retrocartellino prodotto dall'operatore nel corso dell'istruttoria, si rilevano tre segnalazioni di disservizio inoltrate dal sig. Bosco nelle date rispettive del 14 gennaio 2012, del 27 marzo 2012 e del 9 luglio 2012: tutte riportano la data di chiusura del *trouble ticket*, ma non la data di fine disservizio, a riprova quindi della mancata risoluzione del guasto fino al 9 luglio 2012, data dell'ultima segnalazione coincidente con il deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento. Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. per essersi attivata tardivamente per il ripristino del servizio che era tenuta ad erogare, responsabilità che si inquadra come inadempimento sulla base degli elementi probatori in atti, non essendovi alcuna prova dell'impegno della predetta società nella sostituzione tempestiva dei cavi telefonici mancanti.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la totale interruzione del servizio di fonia vocale dal 14 gennaio 2012 (data certa della prima segnalazione di disservizio) al 9 luglio 2012 (data di avvio della presente procedura) per il numero di 177 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 sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

Parimenti la totale interruzione del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Inoltre è accoglibile la richiesta di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi voce e Adsl, in quanto la società Telecom Italia S.p.A., pur non contestando l'interruzione degli stessi, ha perseverato nell'emissione di fatture, in difformità alla ratio legislativa di cui all'articolo 1565 del codice civile, che ricollegandosi alla previsione generale di cui all'articolo 1463 del codice civile, riguarda l'impossibilità sopravvenuta di fornire la prestazione convenuta, non determinata dal fatto delle parti, per cui la parte che non può adempiere non può richiedere la controprestazione.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla totale interruzione del servizio voce 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;

CONSIDERATO all'esito delle risultanze istruttorie che la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata ad imputare la responsabilità del disservizio ad una causa di forza maggiore, ma non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione 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;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata funzionalità del servizio voce e del servizio Adsl, 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 alla C.C.I.A.A. di Caserta e per le spese della presente procedura;

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 Maurizio Decina, 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 9 luglio 2012 dal sig. Bosco, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 885,00 (ottocentottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 177 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico dal 14 gennaio 2012 al 9 luglio 2012 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 885,00 (ottocentottantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 177 giorni di mancata fruizione del servizio Adsl dal 14 gennaio 2012 al 9 luglio 2012 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 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 provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi voce e Adsl, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

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.

Roma, 21 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria