

DELIBERA n.19/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PORTE A PORTE / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n.105/13)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 27 marzo 2013;

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 dell'11 dicembre 2012 acquisita al protocollo generale al n.63290/12/NA con la quale la società Porte a Porte., in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra Mandara, rappresentata dall'avv. Edoardo Giovanni Aprea, 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 15 febbraio 2013 prot. n. 9000/13 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 13 marzo 2013;

UDITE entrambe 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 società Porte a Porte., in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra Mandara, intestataria delle utenze telefoniche n. 0823.888xxx e n.0823.888yyy, ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, in data 1 novembre 2011 l'istante, titolare di due distinti contratti, l'uno avente ad oggetto la fornitura del servizio telefonico inerente alla linea affari n. 0823.888xxx e del servizio Adsl "Alice Business Flat", l'altro avente ad oggetto la sola fornitura del servizio voce su linea ISDN n.0823.888yyy, riscontrava la sospensione di entrambi i servizi erogati sulle predette utenze e contestualmente inoltrava la segnalazione al servizio assistenza clienti. Attesa l'inerzia del gestore, in data 8 novembre 2011 l'istante formalizzava il primo reclamo scritto, inviato con raccomandata allegata in copia agli atti, anticipata a mezzo fax, come si evince dal relativo rapporto di trasmissione. Nonostante i numerosi e ripetuti solleciti, la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva alla risoluzione del disservizio solo in data 3 gennaio 2012. Tuttavia, dopo pochi giorni, e precisamente in data 19 gennaio 2012 entrambi i servizi venivano interessati nuovamente dalla sospensione fino alla data del 30 gennaio 2012. La società Telecom Italia S.p.A., più volte sollecitata al ripristino della funzionalità dei servizi, perseverava nella fatturazione di importi riferiti al periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi, senza curarsi della tempestiva gestione del cliente.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione degli indennizzi a copertura della mancata fruizione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 1 novembre 2011 al 3 gennaio 2012 e dal 19 gennaio 2012 al 30 gennaio 2012, il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fornitura di entrambi i servizi, il risarcimento dei danni causati all'attività imprenditoriale, la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, 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 nell'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 13 marzo 2014, si è riportata all'atto difensivo,

secondo il quale in particolare *“il disservizio lamentato da parte istante è dipeso da una serie di furti cavi che si sono registrati nella zona di Teano e che hanno interessato altresì le utenze in esame. Pertanto, è di tutta evidenza come il mancato funzionamento della linea in esame sia dipeso da impossibilità sopravvenuta della prestazione dipendente da causa non imputabile all’operatore telefonico, ai sensi dell’articolo 1256 del codice civile. Pertanto, Telecom, essendosi uniformata sia ai dettami dell’articolo 1218 del codice civile, (dando prova tramite il deposito delle apposite denunce, del fatto che l’inadempimento lamentato da parte istante non sia dipeso da propria colpa), sia alle regole di correttezza di cui all’articolo 1175 del codice civile (dando più volte comunicazione di ciò al cliente), deve ritenersi del tutto esente da ogni responsabilità”*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che 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 varie denunce sporte alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Santa Maria Capua Vetere: tuttavia tali denunce sono di gran lunga successive al 1 novembre 2011, data di inizio del disservizio. Infatti la prima riporta la data certa del 19 gennaio 2012 e fa riferimento ad un verbale di contestazione elevato su accertamento tecnico del 12 gennaio 2012: tale circostanza dimostra *ictu oculi* che la società Telecom Italia S.p.A., a fronte della sospensione di entrambi i servizi a far data dal 1 novembre 2011, si è attivata tardivamente sia con riferimento alla predisposizione dell’intervento tecnico *in loco*, sia in via cautelare. Nello specifico si deve evidenziare che, se l’intervento tecnico e le denunce sporte alla Procura competente possono ritenersi senza dubbio tardive rispetto alla segnalazione di disservizio inoltrata dall’istante in data 8 novembre 2011, anche la nota del 21 dicembre 2011 di riscontro al predetto reclamo, esibita in sede di udienza dalla società Telecom Italia S.p.A., non essendo esaustiva ed adeguatamente motivata, non soddisfa il principio di trasparenza informativa nei confronti dell’istante, in quanto si limita a confermare *“di aver effettuato le dovute verifiche dalle quali non sono emersi elementi che ci consentano di accogliere la sua richiesta.....il ritardo nella riparazione del guasto è stato generato da cause non imputabili a Telecom Italia. Per tale motivo non è possibile riconoscerle l’indennità prevista dall’articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento”*. Peraltro, in ordine al principio di trasparenza e chiarezza informativa, ribadendo quanto esplicito nella precedente delibera n.5/13/CIR, se la denuncia sporta del gestore costituisce una misura di tutela preventiva, la stessa non può da sola surrogare

l'assolvimento dell'obbligo informativo a cui è tenuto il gestore stesso nei confronti dell'utenza interessata dalla totale interruzione del servizio.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la totale sospensione del servizio di fonia vocale inerente all'utenza telefonica n. 0823.888xxx dal 1 novembre 2011 al 3 gennaio 2012 e dal 19 gennaio 2012 al 30 gennaio 2012 per il numero complessivo di 74 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 26 delle condizioni generali di Telecom Italia, trattandosi di linea telefonica affari con canone bimestrale pari ad 45,00 secondo quanto previsto dall'articolo 2, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS "*resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti*". Alla stessa stregua, sempre in assenza di prova contraria, la totale sospensione del servizio di fonia vocale inerente all'utenza telefonica n.0823.888yyy nel medesimo periodo di riferimento 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 26 delle condizioni generali di Telecom Italia, trattandosi di linea telefonica ISDN con canone bimestrale pari ad 62,00 secondo quanto previsto dal sopra citato articolo, secondo il principio del *favor utentis*.

Di converso, a fronte della sospensione del servizio Adsl riferito alla sola utenza telefonica affari, la n.0823.888xxx sempre per il numero complessivo di 74 giorni intercorrenti dal 1 novembre 2011 al 3 gennaio 2012 e dal 19 gennaio 2012 al 30 gennaio 2012 trova legittimazione 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*", parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Inoltre è accoglibile la richiesta di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico, 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.

Da ultimo deve ritenersi accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai vari reclami, a partire dal primo inoltrato dall'istante in data 8 novembre 2011, da computarsi secondo il parametro previsto dall'articolo 11, comma 1,

della delibera n.73/11/CONS; trovando, nel caso di specie, l'applicazione della misura massima di euro 300,00 in ragione del decorso di oltre un anno intercorso tra la relativa richiesta e la data dell'11 dicembre 2012 di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non 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 4, della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la mancata funzionalità del servizio voce, 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 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 11 dicembre 2012 dalla società Porte a Porte., in persona del legale rappresentante pro tempore sig.ra Mandara, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 832,50 (ottocentotrentadue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 11,25 pari al 50% del canone mensile di euro 22,50 per il numero di 74 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza telefonica n.0823.888xxx dal 1 novembre 2011 al 3 gennaio 2012 e dal 19 gennaio 2012 al 30 gennaio 2012, secondo quanto previsto dall'articolo 26, delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia, applicato in virtù dall'articolo 2, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 740,00 (settecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 per il numero di 74 giorni di mancata fruizione del servizio Adsl attestato sull'utenza telefonica n.0823.888xxx sempre nel suindicato periodo secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

iii) euro 847,00 (ottocentoquarantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,50 pari al 50% del canone mensile di euro 31,00 per il numero di 74 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza telefonica n.0823.888yyy dal 1 novembre 2011 al 3 gennaio 2012 e dal 19 gennaio 2012 al 30 gennaio 2012, secondo quanto previsto dall'articolo 26, delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia, applicato in virtù dall'articolo 2, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iv) euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'8 novembre 2011, quale importo massimo previsto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n.73/11/CONS, come specificato in parte motiva e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

v) 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 alle due utenze in epigrafe, mediante il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico, 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.

Napoli, 27 marzo 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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