

DELIBERA N. 2/08/CIR

Definizione della controversia Martini / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 febbraio 2008;

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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 l'istanza del 6 settembre 2007, prot. n. 0053909, con la quale l'utente XXXXXX 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.;

VISTE le note rispettivamente del 17 settembre 2007, prot. n. 0055481, e del 9 ottobre 2007, prot. n. 0059639, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 24 ottobre 2007;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. in data 24 ottobre 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita in atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 24 ottobre 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

La Sig.ra XXXXXX, intestataria dell'utenza telefonica di tipo residenziale: xxxx, lamenta la mancata erogazione del servizio di fonia da parte del gestore Telecom Italia S.p.A (di seguito, Telecom Italia) per il periodo *29 ottobre 2003-16 marzo 2005*.

In particolare, dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

- a) in data 29 ottobre 2003, la linea telefonica dell'istante rimaneva inattiva a causa dell'intervenuta demolizione di un fabbricato, di proprietà di terzi e attiguo all'abitazione dell'istante, che fungeva da ponte per il cavo di collegamento della medesima utenza alla rete telefonica;
- b) nonostante i numerosi reclami inoltrati dall'utente, la linea veniva riattivata solo in data 16 marzo 2005, a seguito di intervento di riparazione sul cavo di collegamento;
- c) durante il periodo di sospensione, il gestore continuava ad emettere fatturazioni, che l'istante provvedeva in parte a pagare, riservandosi di ripetere le corrispondenti somme a causa della mancata erogazione del servizio.

La società Telecom Italia, nel corso dell'udienza del 24 ottobre 2007, contestava quanto rilevato dall'istante, precisando che la lamentata sospensione del servizio era stata determinata da un evento di forza maggiore o comunque per fatto di terzi, determinatosi a seguito del troncamento di uno dei cavi su cui era attestata anche l'utenza interessata. Nonostante difficoltà oggettive, note anche all'istante, abbiano impedito il ripristino in tempi brevi del servizio, la società rappresentava di essersi adoperata in tal senso, come è dato evincere dai numerosi sopralluoghi svolti dal personale tecnico di Telecom Italia nell'arco temporale in questione. Telecom Italia, nel riservarsi di depositare la relazione predisposta dal settore tecnico competente entro il termine del 23 novembre 2007, si impegnava a rimborsare all'istante i canoni corrisposti nel periodo di interruzione del servizio.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Nel caso di specie, l'istante lamenta la mancata erogazione del servizio di fonia per il periodo di riferimento *29 ottobre 2003-16 marzo 2005*, imputandone la responsabilità alla ritardata riparazione della linea interessata da parte di Telecom Italia. Conseguentemente, chiede:

- a. il rimborso dei conti nn. 5/03, 6/03, 1/04, 2/04, 3/04, 4/04, 5/04;
- b. lo storno dei conti nn. 6/04 e 1/05;
- c. un congruo indennizzo per il disagio subito durante il periodo *29 ottobre 2003-16 marzo 2005*;

In via preliminare, si osserva che, in tema di riparazioni dei guasti, l'articolo 7 delle condizioni generali di abbonamento prevede, al secondo comma, che *“Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione...Fanno eccezione i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati”* e, al terzo comma, che *“... Telecom Italia non sarà in alcun caso responsabile per ritardi attribuibili a forza maggiore o eventi non attribuibili alla stessa Telecom Italia.”*

RILEVATO che la società Telecom Italia, su cui incombe l'obbligo di garantire il servizio universale, non ha prodotto alcuna prova in ordine alla *“particolare complessità”* del guasto da riparare né all'attribuzione del ritardo nella riparazione a cause di *“forza maggiore”* ovvero ad *“eventi non ad essa attribuibili”*;

RILEVATO che, ad onta dei numerosi reclami inoltrati dall'utente a far data dal 29 ottobre 2003, Telecom Italia ha provveduto a ripristinare l'erogazione del servizio solo in data 16 marzo 2005;

RILEVATO che, durante il periodo di interruzione, l'istante ha provveduto a corrispondere gli importi relativi ai conti nn. 5/03, 6/03, 1/04, 2/04, 3/04, 4/04, 5/04;

CONSIDERATO che, in base all'articolo 7, comma 3, delle condizioni generali di contratto, *“qualora, per cause imputabili a Telecom Italia, la riparazione venga effettuata con ritardo rispetto ai tempi previsti, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui al successivo articolo 26”*, che prevede la corresponsione di *“un indennizzo pari al 50% del canone corrisposto dal cliente”* per ogni giorno di disservizio subito;

RILEVATO che il canone mensile per il servizio di fonia corrisposto dal cliente ammontava ad Euro 12,14, iva esclusa;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig.ra XXXXXX, l'indennizzo di Euro **3.047,14** (tremilaquarantasette/14), computato moltiplicando l'importo di Euro 6,07, pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. **502** giorni di ritardo, per il periodo di riferimento *29 ottobre 2003 - 16 marzo 2005*; secondo quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

La società medesima è tenuta, altresì, a provvedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile inerente la posizione dell'istante, mediante il rimborso, a mezzo di assegno bancario, degli importi relativi ai conti nn. 5/03, 6/03, 1/04, 2/04, 3/04, 4/04, 5/04, nonché lo storno degli importi relativi ai conti nn. 6/04 e 1/05.

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.

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'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 6 febbraio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola