DELIBERA n. 23/13/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AZIENDA AGRICOLA PONTE REALE / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n.1533/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti dell'11 aprile 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 del 5 dicembre 2012 acquisita al protocollo generale al n.62305/12/NA con la quale il sig. Rega, in qualità di legale rappresentante della società Azienda Agricola Ponte Reale, rappresentata dall'avv. Andrea Gaudino, 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 13 dicembre 2012 prot. n. 64236/12/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 30 gennaio 2013;

PRESO ATTO della richiesta espressa in sede di audizione 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 20 febbraio 2013;

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 Azienda Agricola Ponte Reale, in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Rega, intestataria delle utenze telefoniche n. 0823.940XXX e n.0823.940YYY, ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, a valle dei ripetuti malfunzionamenti che hanno interessato le suddette utenze telefoniche negli anni 2009 e 2010, in data 5 luglio 2011 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza n. 0823.940YYY e tempestivamente provvedeva alla relativa segnalazione mediante contatto telefonico al servizio assistenza clienti e poi mediante l'invio di un fax in data 8 luglio 2011.

Nel mese di settembre 2011, la società Telecom Italia S.p.A., senza ripristinare la funzionalità del servizio, si attivava a trasferire l'altra utenza telefonica n.0823.940XXX su borchia GSM; in seguito, nonostante tale intervento, anche quest'ultima utenza telefonica risultava non più funzionante a decorrere dal 1 dicembre 2011. Atteso il mancato funzionamento di entrambe le utenze, in data 15 dicembre 2011 l'istante si vedeva costretto a richiedere due nuove linee; pur tuttavia, la predetta richiesta, reiterata successivamente nelle date rispettive del 25 gennaio 2012 e del 9 febbraio 2012, non veniva mai riscontrata dal gestore.

Stante il perdurare del disservizio, in data 7 marzo 2012 l'istante segnalava la criticità alla Prefettura di Caserta ed in data 5 maggio 2012 inviava formale reclamo alla società Telecom Italia S.p.A., avente ad oggetto la contestazione degli importi fatturati in eccedenza per l'utilizzo della borchia GSM nei conti relativi ai primi tre bimestri dell'anno 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione di un indennizzo per i malfunzionamenti verificatisi negli anni 2009 e 2010, per la mancata attivazione di nuove linee come da richiesta del 15 dicembre 2011, per la sospensione del

servizio telefonico, il rimborso degli importi fatturati in eccedenza secondo il piano tariffario mobile per l'utilizzo parziale del GSM, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. nella seconda udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 20 febbraio 2013, senza fornire evidenza degli accertamenti istruttori per i quali è stato richiesto il differimento della prima udienza, si è riportata integralmente alla memoria difensiva prodotta in data 21 gennaio 2013 secondo la quale *“dalle verifiche effettuate sui sistemi Telecom Italia risulta che in data 24 agosto 2011 è stata inviata una nota all'istante con la quale Telecom Italia ha informato il cliente che la riparazione del guasto finalizzata al ripristino delle funzionalità non è stata possibile effettuarla a causa dell'opposizione all'accesso in proprietà privata del sig. Cambio . In data 25 agosto 2011 è stato inviato telegramma al sig. Cambio per richiedere l'accesso alla sua proprietà. Il cavo esistente è sotterrato per 25 metri circa in proprietà del sig. Cambio e tale cavo andrebbe sostituito. Abbiamo anche ipotizzato un percorso alternativo ma l'opera risulta particolarmente onerosa, come da relazione tecnica che si allega. Inoltre si rende evidente che siamo in possesso della sentenza n.147/08 del Tribunale di Santa Maria Capua Vetere tra il sig. Cambio e l'Azienda Agricola Ponte Reale, che si allega. In realtà il sig. Cambio non ha più consentito ai nostri tecnici di rete l'accesso e l'autorizzazione per i lavori esposti nel preventivo del 30 gennaio 2012; di fatto persiste ancora l'opposizione di terzi. Dal 21 dicembre 2012 l'utenza n.0823.940XXX è passata all'operatore Clouditalia Communications S.p.A.”*. La parte istante in sede di udienza ha rinunciato alla richiesta indennitaria relativa agli anni 2009 all'anno 2010 in quanto non sottoposta alla preventiva procedura conciliativa in ragione dell'inammissibilità della relativa istanza sollevata dalla società Telecom Italia S.p.A..

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A., nonostante l'accoglimento della richiesta di differimento dell'udienza di discussione della controversia, motivata dall'esigenza di completamento istruttorio, non ha addotto poi alcuna motivazione tecnica - giuridica in ordine alla sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza n. 0823.940YYY dal 5 luglio 2011 e alla parziale fornitura del servizio telefonico inerente all'utenza n.0823.940XXX dal 1 dicembre 2011 al 5 dicembre 2012 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento). Invero, la circostanza addotta dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza, secondo cui l'interruzione della linea è dipesa dal guasto dei cavi telefonici sotterrati nel suolo privato del sig. Cambio, la cui riparazione è inibita a causa dell'opposizione all'accesso nella proprietà di quest'ultimo, non giustifica la mancata fruibilità del servizio da parte dell'istante, in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A., pur dimostrando di avere richiesto a mezzo telegramma postale del 25 agosto 2011 l'asserita quanto necessaria autorizzazione del sig. Cambio, non ha fornito prova del diniego dell'accesso del presunto oppositore. Né risulta all'uopo confacente la copia della sentenza n.147/08 del Tribunale di Santa Maria Capua Vetere depositata in data 25 settembre 2008

presso la cancelleria della sezione distaccata di Piedimonte Matese, esibita dalla società Telecom Italia S.p.A. in corso d'istruttoria, in quanto la stessa, afferendo al regolamento dei confini tra le proprietà attigue, e quindi all'estensione dei fondi in relazione alla strada utilizzata per l'esercizio della servitù, non è idonea a recare giustificazione *sic et simpliciter* del comportamento inerte del gestore. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione attestante la propria doverosa diligenza nel provvedere al ripristino della linea; precisamente, la società medesima avrebbe dovuto comprovare l'insussistenza di soluzioni tecniche al guasto alternative ad un intervento di manutenzione all'interno del suolo privato, laddove dalla relazione tecnica allegata in copia alla memoria emerge che *“si è ipotizzato un percorso alternativo ma l'opera risulta particolarmente onerosa poiché occorre effettuare uno scavo di 250/300 mt con richiesta di permessi sia in proprietà privata che pubblica, con tempi non certi di realizzazione e per un costo non inferiore ai 12.613,00 euro”*. Orbene, il predetto percorso alternativo, fattibile ancorché oneroso, non è stato mai intrapreso dalla società Telecom Italia S.p.A., sebbene l'istante, reso edotto dei costi preventivati, avesse mostrato la propria disponibilità alla compartecipazione delle spese come di evince dalla nota del 17 febbraio 2012. Invero, in riscontro alla predetta nota, la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito idonea informativa all'istante, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP, in ordine alla presunta programmazione dei relativi interventi tecnici, allo stato mai predisposti.

Peraltro la società Telecom Italia S.p.A., pur non contestando l'interruzione del servizio, ha perseverato nell'emissione di fatture, contabilizzando gli importi imputati a titolo di traffico voce secondo la tariffazione fisso – mobile, e quindi addebitando importi esorbitanti rispetto alle condizioni economiche convenute in sede contrattuale.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la totale interruzione del servizio di fonia vocale inerente all'utenza telefonica n.0823.940YYY dal 5 luglio 2011 al 5 dicembre 2012 per il numero di 519 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”*, 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.

Di converso a fronte del malfunzionamento che ha interessato l'utenza telefonica n.0823.940XXX dal 1 dicembre 2011 al 5 dicembre 2012 per il numero complessivo di 370 giorni senza comportarne però la completa interruzione trova applicazione la liquidazione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun*

servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”, 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, attesa la natura “business” dell’utenza interessata dal disservizio.

In ordine alla fatturazione di importi indebiti, oggetto di contestazione, merita accoglimento la richiesta di rimborso dei maggiori costi sostenuti dall’istante per la fruizione del servizio telefonico inerente all’utenza telefonica n.0823.940XXX mediante borchia GSM a decorrere dal conto n.1/12.

Da ultimo non è accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di altre due linee, in quanto la relativa istanza del 15 dicembre 2011, poi reiterata successivamente, denotando *“l’ampliamento delle linee da due e quattro”* come risoluzione del disservizio di cui si controverte con contestuale richiesta *“di poter incontrare un vostro tecnico qualificato che possa risolverci definitivamente il problema”*, si sostanzia in una mera richiesta di sopralluogo che riveste una valenza meramente ricognitiva e non costitutiva, in quanto consiste in un’attività di accertamento solitamente finalizzato alla verifica della fattibilità tecnica dell’erogazione di un servizio di comunicazione elettronica.

Pertanto, il sopralluogo tecnico non costituisce nessun impegno formale da parte di nessuna delle parti interessate e non è vincolante in assenza di una richiesta espressa di attivazione del servizio, in conformità alle disposizioni a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza di cui alla delibera n. 664/06/CONS.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto la documentazione di dettaglio del traffico inerente all’utenza in epigrafe, attestante la regolarità e continuità del servizio e quindi l’assenza delle sospensioni/interruzioni amministrative;

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla sospensione totale e/o parziale del servizio telefonico inerente alle utenze in epigrafe, 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. 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, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A. secondo il parametro sotto menzionato;

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 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 5 dicembre 2012 dalla società Azienda Agricola Ponte Reale, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 5.190,00, (cinquemilacentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 per il numero di 519 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n.0823.940YYY dal 5 luglio 2011 al 5 dicembre 2012, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, 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 1.850,00, (milleottococinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 370 giorni di disservizio inerente all'utenza telefonica n.0823.940XXX dal 1 dicembre 2011 al 5 dicembre 2012, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, 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 n.0823.940XXX, mediante il rimborso degli importi fatturati in eccedenza secondo il piano tariffario mobile a decorrere dal conto n.1/12, 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 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.

Roma, 11 aprile 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