

DELIBERA N. 36/09/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 9 luglio 2009;

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.182/02/CONS, e successive modifiche ed integrazioni, *"Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti"*;

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 3 febbraio 2006, (prot. n. 0006511 del 23/02/2006), con la quale il Sig. XXX 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 24/07/2008 (prot. n. 0045946), 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;

UDITE le parti nelle audizioni del 25 settembre 2008 e del 23 aprile 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso delle due audizioni del 25 settembre 2008 e del 23 aprile 2009 presso questa Autorità, è risultato che oggetto della controversia tra il Sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY e la società Telecom Italia, è il cattivo funzionamento del servizio di "filodiffusione".

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

- il Sig. XXX usufruiva del servizio di "filodiffusione", a fronte del pagamento di un canone mensile di 0,34 euro, oltre IVA;
- fin dal mese di aprile 2005, l'utente ne segnalava la sospensione o il malfunzionamento alla società Telecom Italia S.p.A.;
- in data 23 febbraio 2006, stante il perdurare dei continui malfunzionamenti del servizio, il Sig. XXX - dopo aver esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione presso il Corecom Lazio - deferiva la controversia all'AGCOM al fine di ottenere la corretta e regolare erogazione del servizio di "filodiffusione", nonché lo storno di euro 121,4 per costo abbonamenti ed euro 1,70 per costo noleggi - manutenzione, oltre ad euro 1.000 per l'ingiusto danno arrecato, il tutto per un totale di euro 1.123,10.

Nel corso dell'udienza del 23 aprile 2009, il Sig. XXX metteva in evidenza che la controversia si riferiva al periodo intercorrente tra aprile 2005 e aprile 2009. In merito l'interessato chiedeva: il ripristino ottimale del servizio come da contratto e come da disposizioni di legge (art.15 del DPR 452/75 e art. 13 del DPR 367/88). In particolare precisava che il servizio non era stato regolarmente erogato a partire dal mese di aprile 2005, in quanto veniva interrotto a periodi alterni. Quindi chiedeva, ai sensi degli artt. 26 e ss. delle Condizioni generali di abbonamento e degli artt. 4 e ss. della Carta dei servizi, la corresponsione degli indennizzi oltre allo storno degli interessi addebitati in fatture. Chiedeva poi il riconoscimento delle spese documentabili inerenti al presente giudizio, così come previsto dalle disposizioni dell'Autorità.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso della predetta udienza, dichiarava di riportarsi alla nota datata 2 aprile 2009 nella quale contestava, in sostanza, le richieste di rimborso e/o indennizzo, considerata la mancanza di responsabilità in ordine ai fatti contestati dall'utente e precisava inoltre di aver già chiuso in passato, in termini bonari, altre questioni relative al procedimento de quo.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

La vicenda di cui trattasi riguarda il malfunzionamento che ha interessato periodicamente il servizio di "filodiffusione" per un lasso temporale complessivo di 355

giorni, come da dichiarazione resa a verbale dallo stesso utente. Tale durata include anche l'ultimo periodo che va dalla metà del mese di ottobre 2008 alla fine del mese di aprile 2009 di totale assenza del servizio secondo quanto dichiarato dall'utente.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto che, nonostante il servizio di "filodiffusione" non rientri nel servizio universale, così come definito dal Codice delle comunicazioni elettroniche, la società Telecom Italia S.p.A. è garante della qualità dei servizi offerti e contrattualizzati e, quindi, anche del servizio di "filodiffusione" con la conseguenza che la medesima deve corrispondere all'utente un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO che, per determinare l'importo unitario dell'indennizzo giornaliero da applicare nel caso di specie a ristoro del pregiudizio derivante dai sopramenzionati disservizi relativamente ai fatti oggetto dell'istanza sia applicabile in via analogica l'art. 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento della società Telecom Italia S.p.A. che prevede la corresponsione di "*un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente*" che nel caso di specie era pari a 0,34 euro più IVA; pertanto l'importo giornaliero da prendere a base del calcolo è pari a 0,21 euro (IVA inclusa);

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 dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a garantire sull'utenza telefonica n. YYY, intestata al Sig. XXX, l'immediato ripristino ed il corretto funzionamento del servizio di "filodiffusione" secondo gli ordinari standards di qualità nel rispetto delle condizioni contrattuali vigenti.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. XXX, mediante assegno bancario, le somme come di seguito determinate:

- a) indennizzo di euro 74,55 (pari a 0,21 cent./euro x 355 giorni) per il pregiudizio subito a causa del disservizio protrattosi per 355 giorni complessivi; rimborso delle spese sostenute dal Sig. XXX che si quantificano in via forfettaria in euro 500,00 (cinquecento/00), per presenziare all'udienza per l'esperimento del

tentativo di conciliazione e per assicurare la partecipazione alle due audizioni ai fini della presente procedura, tenutesi in regione diversa da quella di residenza.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a restituire gli importi effettivamente pagati dall'utente, nel periodo che va dal mese di marzo 2005 al mese di aprile 2009, per costo abbonamento o per altre voci relative al servizio di "filodiffusione".

La Società Telecom Italia S.p.A. è tenuta ad annullare gli interessi addebitati nelle fatture relative al periodo che va dal marzo 2005 ad aprile 2009, limitatamente alla quota parte relativa al servizio di "filodiffusione".

Le somma come sopra determinata a titolo di indennizzo e rimborso - voci a) e b) -dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E'fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

La società medesima 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, 9 luglio 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola