

DELIBERA n. 4/13/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FANTASIA / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n.1384/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 23 gennaio 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 7 novembre 2012 acquisita al protocollo generale al n.55530/12/NA con la quale il sig. Fantasia 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 novembre 2012 prot. n. 57704/12 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 4 dicembre 2012;

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

Il sig. Fantasia, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.8540xxx, ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, dalla fine del mese di agosto 2011 entrambi i servizi di fonia vocale e di connessione al servizio internet venivano interessati da ripetute sospensioni, circoscritte nei seguenti periodi temporali: dal 28 agosto 2011 al 6 settembre 2011, dal 20 settembre 2011 al 30 settembre 2011, dal 1 ottobre 2011 al 7 ottobre 2011, dall'11 ottobre 2011 al 14 ottobre 2011 e dal 18 ottobre 2011 al 28 dicembre 2011. I disservizi subiti venivano ripetutamente segnalati al servizio assistenza clienti, mediante contatto telefonico e poi invio a mezzo fax. Pur tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A., senza curarsi della gestione del cliente e senza risolvere le repentine disfunzioni dei servizi, perseverava nella fatturazione di importi inerenti ai periodi di mancata fruizione di entrambi i servizi.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto il rimborso dei canoni regolarmente pagati a fronte dei servizi non goduti, la corresponsione degli indennizzi a copertura della mancata fruizione del servizio telefonico e del servizio Adsl e della mancata risposta ai reclami, a partire dal primo reclamo scritto del 20 settembre 2011, 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, secondo la quale in particolare *“i disservizi lamentati dal cliente sono dipesi dal fenomeno dei continui furti cavi che hanno interessato la zona di Licola. Si fa presente come l'evento delinquenziale sia stato prontamente denunciato dall'operatore telefonico presso la competente autorità giudiziaria competente, nonché dallo stesso puntualmente comunicato al cliente. Infatti, come riferito dallo stesso istante, il servizio clienti 187 di Telecom Italia ha comunicato al cliente che il disservizio da quest'ultimo lamentato dipendeva “da un guasto su vasta scala”. Pertanto, utilizzando la suddetta espressione, la Telecom ha coscientemente inteso rappresentare in maniera chiara al cliente come il ritardo per la risoluzione del servizio non dipendesse da mero inadempimento imputabile all'operatore telefonico, bensì da un fenomeno di più vaste proporzioni che esulava dal proprio ambito di controllo. Pertanto, si evince in maniera inequivocabile come il mancato funzionamento della linea in esame è dipeso da impossibilità sopravvenuta della prestazione non certo imputabile alla società*

medesima, ai sensi dell'articolo 1256 del codice civile". Tuttavia, in sede di udienza tenutasi in data 4 dicembre 2012, la società Telecom Italia S.p.A. si è dichiarata disponibile alla liquidazione dell'importo di euro 685,00 a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del guasto, ribadendo in tal modo quanto proposto all'istante medesimo in sede conciliativa. Tale proposta non è stata accettata dalla parte istante, che ha richiesto espressamente l'adozione da parte di questa Autorità del presente provvedimento di definizione della controversia.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve far presente che la società Telecom Italia S.p.A., pur proponendo in sede conciliativa la liquidazione degli indennizzi a copertura del disagio subito dall'istante per la mancata fruizione del servizio di fonia vocale e del servizio Adsl per il periodo non continuativo intercorrente dal 28 agosto 2011 al 28 dicembre 2011, non ha provveduto successivamente alla concreta corresponsione degli indennizzi comunque prospettati all'istante, che avrebbero dovuto trovare riconoscimento ancor prima della procedura conciliativa, e precisamente nella fase di gestione delle numerose contestazioni, e comunque a far data dal primo reclamo scritto del 20 settembre 2011. Pertanto, non può trovare applicazione, nel caso di specie, la preclusione di cui all'articolo 1, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS secondo la quale *"le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi"*. Del resto, la mancata accettazione della proposta conciliativa da parte dell'istante è stata motivata dal fatto che l'operatore si è limitato al riconoscimento della misura indennitaria, senza tenere in considerazione la contestuale richiesta dell'istante medesimo di rimborso dei canoni, che, seppure regolarmente onorati nelle rispettive scadenze, sono stati indebitamente fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi.

Nel merito, la circostanza adottata 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 di entrambi i servizi da parte dell'istante, in quanto se non può addossarsi alla società medesima il fatto dell'asportazione dei cavi 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. Peraltro, la condotta omissiva della predetta società emerge dalla dichiarazione contenuta nella stessa memoria difensiva, secondo la quale *"trattandosi di fenomeno di più vaste proporzioni, esulava dal proprio ambito di controllo"*. Al fine di esonerarsi da responsabilità, 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 cinque denunce sporte alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Napoli, quattro

delle quali recanti data certa del 14 ottobre 2011, ed una risalente al 21 ottobre 2011, 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. Al riguardo si deve evidenziare che 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 sospensione del servizio di fonia vocale dal 28 agosto 2011 al 6 settembre 2011, dal 20 settembre 2011 al 30 settembre 2011, dal 1 ottobre 2011 al 7 ottobre 2011, dall'11 ottobre 2011 al 14 ottobre 2011 e dal 18 ottobre 2011 al 28 dicembre 2011 per il numero complessivo di 104 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 sospensione del servizio Adsl segnatamente ai suindicati periodi 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 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 a fronte della mancata gestione delle segnalazioni, a partire dal primo reclamo scritto del 20 settembre 2011 si deve riconoscere la liquidazione dell'importo massimo di euro 300,00 in considerazione dei 384 giorni intercorrenti dal 20 ottobre 2011 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta previsti dalla Carta Servizi) al 7 novembre 2012, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento de quo, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS.

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 di entrambi i servizi, 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 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 Maurizio Dècina, 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 7 novembre 2012 dal sig. Fantasia, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 520,00 (cinquecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 104 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico dal 28 agosto 2011 al 6 settembre 2011, dal 20 settembre 2011 al 30 settembre 2011, dal 1 ottobre 2011 al 7 ottobre 2011, dall'11 ottobre 2011 al 14 ottobre 2011 e dal 18 ottobre 2011 al 28 dicembre 2011 secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 520,00 (cinquecentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 104 giorni di mancata fruizione del servizio Adsl dal 28 agosto 2011 al 6 settembre 2011, dal 20 settembre 2011 al 30 settembre 2011, dal 1 ottobre 2011 al 7 ottobre 2011, dall'11 ottobre 2011 al 14 ottobre 2011 e dal 18 ottobre 2011 al 28 dicembre 2011 secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

iii) l'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 20 settembre 2011, in conformità a quanto disposto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS;

iv) 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 del servizio telefonico e del servizio 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 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, 23 gennaio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

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