

DELIBERA n. 44/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROZERA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1266/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 aprile 2012;

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. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, 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 13 dicembre 2011 acquisita al protocollo generale al n.69667/11/NA con la quale la sig.ra Rozera, 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 27 gennaio 2012 prot. n. 4459/12/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 21 febbraio 2012;

PRESO ATTO della richiesta espressa in data 21 febbraio 2012 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 3 aprile 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Rozera, intestataria 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, l'istante in data 12 maggio 2011 riscontrava la sospensione di entrambi i servizi che venivano ripristinati in data 19 maggio 2011 a seguito di segnalazione al servizio assistenza clienti.

Successivamente, a distanza di qualche mese, in data 14 novembre 2011 la società Telecom Italia S.p.A. inibiva nuovamente l'utilizzo del servizio di fonia vocale e del servizio Adsl, che venivano ripristinati solo in data 26 marzo 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata fruizione di entrambi i servizi, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS e nella seconda udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 3 aprile 2012, senza fornire evidenza degli accertamenti istruttori per i quali è stato richiesto il differimento della prima udienza, si è limitata a rappresentare che *"il guasto sulla linea telefonica è stato causato da furti di cavo nella zona ove è localizzata l'utenza. Per tale motivo non ritiene di dover riconoscere alcun indennizzo, anche in considerazione del fatto che l'utenza è stata riattivata in data 26 marzo 2012"*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A., a fronte della richiesta di differimento dell'udienza di discussione della controversia, motivata dall'esigenza di completamento istruttorio, non ha addotto alcuna motivazione tecnica - giuridica in ordine alla sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl che ha interessato l'utenza in epigrafe dal 12 maggio 2011 al 18 maggio 2011 e dal 14 novembre

2011 al 26 marzo 2012. Invero, 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. Al riguardo, la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione attestante la doverosa diligenza quanto al ripristino della linea e nemmeno ha provato di avere denunciato all'Autorità competente l'avvenuto furto di cavi telefonici, al fine di attivare le indagini ed anche un controllo sul territorio. Si deve inoltre evidenziare che la predetta società, senza contestare le date indicate dall'istante sia con riferimento alla prima riattivazione avvenuta in data 19 maggio 2011, che alla seconda riattivazione avvenuta in data 26 marzo 2012, non ha eccettuato di avere predisposto le misure necessarie a garantire l'immediato ripristino della funzionalità del servizio, limitandosi a generiche contestazioni.

Nel caso in esame, si evidenzia quindi una responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. per essersi attivata tardivamente per il ripristino del servizio che era tenuta ad erogare, responsabilità che si inquadra come inadempimento sulla base degli elementi probatori in atti, non essendovi alcuna prova dell'impegno della predetta società nella sostituzione tempestiva dei cavi telefonici mancanti.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la totale interruzione del servizio di fonia vocale dal 12 maggio 2011 al 18 maggio 2011 (data ultima di fine disservizio), nonché dal 14 novembre 2011 al 26 marzo 2012 (data effettiva di ripristino della funzionalità del servizio) per il numero di 140 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 totale interruzione del servizio Adsl segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

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 totale interruzione del servizio voce e del servizio Adsl, 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. 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 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 e del servizio Adsl, 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 Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 13 dicembre 2011 dalla sig.ra Rozera, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 140 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico dal 12 maggio 2011 al 18 maggio 2011, nonché dal 14 novembre 2011 al 26 marzo 2012 secondo quanto previsto dall' articolo 5, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 140 giorni di mancata fruizione del servizio Adsl dal 12 maggio 2011 al 18 maggio 2011, nonché dal 14 novembre 2011 al 26 marzo 2012 secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, 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.

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.

Roma, 20 aprile 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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