

DELIBERA n. 5/13/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRASPORTI MAROTTA E. & C. / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n.1122/12)

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 5 settembre 2012 acquisita al protocollo generale al n.45122/12/NA con la quale la società Trasporti Marotta E. & C., in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Marotta, rappresentata dall'avv. Domenico Esposito, 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 30 ottobre 2012 prot. n. 53863/12 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 20 novembre 2012;

PRESO ATTO della richiesta espressa in data 20 novembre 2012 da entrambe le parti di differimento dell'udienza di discussione della controversia, motivata dall'esigenza di svolgimento di ulteriori approfondimenti istruttori e di individuazione di una transazione a chiusura del presente contenzioso;

UDITE le parti nella seconda udienza fissata per il giorno 4 dicembre 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 società Trasporti Marotta E. & C., in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Marotta, intestataria dell'utenza telefonica n. 0823.974xxx, ha lamentato l'interruzione del servizio telefonico perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, in data 4 aprile 2011 l'istante riscontrava la sospensione del servizio di fonia vocale e contestualmente inoltrava la segnalazione al servizio assistenza clienti. Nonostante i numerosi e ripetuti solleciti la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio che si traduceva in notevoli disagi e danni in termine di immagine dell'attività imprenditoriale e di maggiori costi sostenuti per poter usufruire di servizi sostitutivi. Pur tuttavia, senza curarsi della gestione del cliente, la predetta società perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito dall'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione dell'importo di euro 7.352,56 a titolo di rimborso dei maggiori costi sostenuti per la fruizione di servizi alternativi, la corresponsione dell'indennizzo di euro 8.500,00 a copertura della mancata fruizione del servizio telefonico, il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fornitura del predetto servizio, il risarcimento dei danni all'immagine e al buon nome dell'impresa pari ad euro 5.000,00, 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 e nella seconda udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 20 novembre 2012, all'esito degli accertamenti istruttori per i quali è stato richiesto il differimento della prima udienza, non ha prodotto alcuna documentazione aggiuntiva rispetto a quella allegata alla predetta memoria, e si è riportata all'atto difensivo, secondo il quale in particolare *“il disservizio*

lamentato dal cliente è dipeso dal fenomeno dei continui furti cavi che hanno interessato la zona di Mondragone in cui quest'ultimo è ubicato e pertanto l'asserito inadempimento di Telecom con ogni evidenza è dipeso da impossibilità sopravvenuta della prestazione non certo imputabile alla società medesima".

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la società Telecom Italia S.p.A. ha eccepito l'assenza di contatti telefonici e di reclami inoltrati dall'istante, puntualizzando al riguardo che *"è di ogni evidenza come parte istante abbia disatteso le prescrizioni di cui all'articolo 2697 del codice civile. La prima evidenza oggettiva dei problemi lamentati al proprio servizio è stata fornita solo con il deposito dell'istanza di conciliazione presso il Corecom Campania in data 18 luglio 2012"*. Da quanto emerso in sede di istruttoria tale censura è destituita di fondamento in quanto il legale della parte istante ha prodotto copia del reclamo scritto inviato a mezzo fax in data 20 maggio 2011 con relativo rapporto di trasmissione e del sollecito di intervento inoltrato sempre a mezzo fax in data 13 gennaio 2012. Pertanto, la parte istante ha fornito prova di avere assolto all'onere della segnalazione del disservizio, laddove la società Telecom Italia S.p.A. non solo non ha dimostrato di avere risolto la problematica lamentata dall'istante, ma ha anche omesso di produrre copia del retrocartellino, non consentendo in tal modo l'individuazione del tracciamento delle richieste telefoniche di intervento. Nel merito, 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, anche attraverso modalità alternative, quale ad esempio la borchia GSM. Al riguardo, 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 varie denunce sporte alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Napoli nelle date rispettive del 5 aprile 2011, del 13 aprile 2011, del 21 aprile 2011, del 13 maggio 2011, del 18 maggio 2011, del 7 giugno 2011, del 16 giugno 2011, del 23 giugno 2011 e del 29 maggio 2012, 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 20 maggio 2011 (data della segnalazione scritta di disservizio) al 5 settembre 2012 (data di avvio della presente procedura) per il numero di 474 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.

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. Di converso non merita accoglimento la richiesta di rimborso dell'importo di euro 7.352,56 quale somma dei maggiori costi sostenuti dall'istante per la fruizione di servizi alternativi con altro gestore, servizi comunque regolarmente utilizzati dall'istante.

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

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 del servizio voce, 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 5 settembre 2012 dalla società Trasporti Marotta E. & C., in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Marotta, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 4.740,00 (quattromilasettecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 per il numero di 474 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico dal 20 maggio 2011 al 5 settembre 2012 secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della 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 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, 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 COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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