

Delibera n. 52/11/CIR

**Definizione della controversia
Pascarella / Telecom Italia S.p.A.
(GU14/ N. 1226/08)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 aprile 2011;

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 recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

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 5 settembre 2008 prot. n. 54804, con la quale la sig.ra 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. (di seguito Telecom Italia);

VISTA la nota del 3 ottobre 2008 prot. n. 60816, con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento ha comunicato alle parti 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 27 novembre 2008;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTE la memorie depositate dopo l'udienza di discussione dalle parte istante, rispettivamente in data 17 dicembre 2008 (prot. n. 79169) e 26 marzo 2010 (prot. n. 18643), a integrazione della propria istanza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente XXX Pascarella, intestataria dell'utenza n. xxx, rappresentata in atti dal sig. YYY, lamenta malfunzionamenti prolungati e interruzioni del servizio di fonia attestato sull'utenza in questione.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che la linea telefonica *de qua*, è stata soggetta, in particolare, a partire dal 1 gennaio 2007 a continui e frequenti malfunzionamenti (fruscii, echi e interruzioni) e che tali disservizi, malgrado molteplici segnalazioni al Servizio Assistenza Clienti 187, non siano stati tempestivamente risolti, compromettendo la funzionalità del servizio telefonico nel corso dell'intero anno e comportando il completo isolamento dell'utenza per complessivi 50 giorni;

Con riferimento alle contestazioni mosse dall'utente, nel corso dell'audizione del 27 novembre 2008, Telecom Italia precisava che, a ristoro del disagio arrecato dall'interruzione del servizio di fonia, aveva già riconosciuto all'istante, a valere sulla prima fattura utile, la somma di euro 60,70 determinata applicando l'indennizzo *pro die* previsto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento (pari a euro 6,07) per n. 10 giorni di interruzione del servizio telefonico. La società riconosceva ulteriori 242,80 euro a titolo di indennizzo per i restanti 40 giorni di interruzione del servizio dichiarati dall'istante. Con riferimento alle spese sostenute per il tentativo di conciliazione e la procedura di definizione, la società si dichiarava disponibile, in via bonaria, a liquidare alla parte istante la somma di 250,00 euro. Infine, la società si impegnavo a verificare - a mezzo del servizio tecnico di rete - lo stato della linea telefonica oggetto del contenzioso e a provvedere alla liquidazione di un congruo indennizzo, qualora con le suddette verifiche si fossero riscontrate le criticità lamentate dall'istante.

Ai sensi dell'articolo 18, comma 2 della Delibera 173/07/CONS, il responsabile del procedimento chiedeva alla società Telecom Italia di produrre, entro il termine massimo di giorni 45 dalla data dell'audizione, la documentazione relativa agli esiti della verifica tecnica di rete, riservandosi di convocare una nuova udienza di discussione del contenzioso a seguito dell'acquisizione della suddetta documentazione.

Con nota del 17 dicembre 2008 (prot. n. 79169), la parte istante comunicava all'Autorità che, in data 2 dicembre 2008, Telecom Italia aveva provveduto a effettuare le previste

verifiche e che il tecnico Telecom Italia aveva “*constatato che il doppino telefonico era in più punti interrotto e rattoppato con nastro isolante... che il tecnico stesso si è detto meravigliato del fatto che con quello stato del doppino si riuscisse (ancorché con tutte le limitazioni ormai a Lei ben note) ad avere la linea telefonica*”.

Nei mesi successivi, il responsabile del procedimento più volte, per le vie brevi e a mezzo e-mail (del 25 febbraio 2009 e del 24 marzo 2009), sollecitava all’operatore il deposito della documentazione attestante gli esiti delle verifiche tecniche. In data 25 marzo 2009, Telecom Italia comunicava a mezzo e-mail che, sebbene le verifiche tecniche non avessero rilevato ulteriori criticità, a titolo di correttezza commerciale era stata riconosciuta al cliente una ulteriore somma di euro 300,00.

Con nota del 26 marzo 2010, prot. n. 18643, l’istante comunicava di non ritenere congruo l’indennizzo di euro 603.50 complessivamente liquidati da Telecom Italia e chiedeva la definizione del contenzioso.

II. Motivi della decisione

Dalla disamina della documentazione acquisita nel corso del procedimento, si evince che la responsabilità dei malfunzionamenti che hanno compromesso la funzionalità del servizio telefonico dell’utenza *de qua* è interamente ascrivibile alla società Telecom Italia. Il gestore, infatti, in conformità a quanto disposto dall’articolo 3 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP, avrebbe dovuto garantire l’erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, provvedendo, in caso di disservizi, a effettuare i necessari interventi di manutenzione e riparazione “*entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*” in conformità all’articolo 7 delle proprie Condizioni Generali di Abbonamento. Nel caso di specie, tuttavia, malgrado le ripetute segnalazioni del cliente al Servizio Assistenza Clienti 187 e, da ultimo, l’avvio di un tentativo di conciliazione, Telecom Italia non ha adempiuto all’obbligo di garantire la qualità del servizio di fonia e di adoperarsi tempestivamente per la soluzione dei malfunzionamenti segnalati. L’intervento tecnico di sostituzione del doppino che ha risolto in via definitiva i malfunzionamenti della linea telefonica è stato, in effetti, disposto solo a seguito dell’udienza di discussione del contenzioso presso l’Autorità.

Per le ragioni qui esposte, considerato che il gestore non ha prodotto alcun elemento esimente la propria responsabilità ovvero probatorio di eventi giustificativi quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, risulta accoglibile la richiesta dell’istante di liquidazione di un equo indennizzo ai sensi dell’articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP. Con riferimento al *quantum*, si ritiene, tuttavia, equo determinare lo stesso in deroga all’ordinario parametro previsto dalle Condizioni generali di contratto di cui al disposto dell’articolo 26, ossia il “*50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo, incluso il sabato, o di inadempimento*”.

Nel caso in esame, infatti, se l’irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l’utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell’indennizzo secondo il parametro previsto dalle Condizioni generali di contratto sarebbe

ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non regolarmente funzionante, non era del tutto isolata. Risulta, in effetti, che a causa dei malfunzionamenti il servizio telefonico di base sia stato indisponibile per complessivi 50 giorni nel corso dell'anno 2007, laddove invece nel rimanente periodo di disservizio (ossia i restanti 315 giorni dell'anno 2007 e i 249 giorni intercorrenti tra il 1 gennaio 2008 e il 5 settembre 2008, data di preposizione dell'istanza di definizione) i malfunzionamenti, sebbene contestabili, non siano stati tali da rendere impossibile l'utilizzo del servizio telefonico. Ciò anche tenuto presente che qualora la disponibilità del servizio voce fosse stata compromessa in misura rilevante ai fini dell'utilizzo del servizio da parte dell'utente, questi avrebbe avuto la possibilità di recedere dal contratto rivolgendosi ad altro operatore. Avendo l'utente scelto di continuare ad usufruire del servizio offerto dalla società Telecom Italia S.p.A., nonostante i disservizi rilevati, può ritenersi che essi, anche sotto il profilo strettamente soggettivo e relativo al caso di specie, non fossero tali da compromettere integralmente l'utilizzo del servizio stesso.

La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la *ratio* sottesa alla decisione che l'Autorità assume nella controversia *de qua* rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio.

Alla luce delle predette considerazioni, si ritiene che il pregiudizio arrecato all'utente dai 50 giorni di interruzione del servizio vada indennizzato applicando il parametro giornaliero di euro 6.07, pari al 50% del canone mensile di abbonamento, laddove la doglianza dell'utente relativa ai 564 giorni di malfunzionamento del servizio nel periodo 1 gennaio 2007- 5 settembre 2008 possa trovare giusto ristoro dalla corresponsione di un indennizzo giornaliero pari ad un terzo del parametro ordinario di euro 6.07.

La somma da riconoscere a titolo di indennizzo ammonta, pertanto, a 1.444,66 euro di cui 303,50 euro per i n. 50 giorni di interruzione del servizio ed euro 1.141,16 per i n. 564 giorni di malfunzionamento del servizio. Considerato che la società Telecom Italia ha già riconosciuto e liquidato all'istante la somma di 603,50 euro a titolo di indennizzo, la somma residua da corrispondere all'utente risulta pari a 841,16 euro.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che nel caso di specie si configura a carico del gestore telefonico Telecom Italia S.p.A. una precisa responsabilità relativamente ai disservizi denunciati dall'utente;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

RITENUTO che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta dei Servizi in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio e la natura dell'utente –persona fisica o giuridica- che ha subito il pregiudizio.

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'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. In parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, in favore della parte istante, mediante assegno o bonifico bancario la somma di euro 841,16 (ottocentoquarantuno,16) a titolo di indennizzo per i n. 614 giorni di interruzione e malfunzionamento del servizio di fonia computati nel periodo 1 gennaio 2007 – 5 settembre 2008, così come precisato in motivazione, al netto della somma di euro 603,50 già liquidata all'utente.

2. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. 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.

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'articolo 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 resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera 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 28 aprile 2011

PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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