

DELIBERA N. 58/09/CIR

Definizione della controversia Gruppo Sardegna s.r.l. / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 ottobre 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.173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 6 agosto 2007, prot. n. 0050041, con la quale la società 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 5 settembre 2007 (prot. n. 0053560), 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 9 ottobre 2007;

UDITE entrambe le parti in data 9 ottobre 2007, come si evince dal relativo verbale d'udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

La società XXX., intestataria dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY, lamenta il cattivo funzionamento della linea telefonica e la conseguente inabilità del servizio di fonia.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

o a partire dal mese di ottobre 2005, la linea telefonica, oggetto della controversia, funzionava ad intermittenza, non permettendo di fatto l'utilizzo continuo e regolare del servizio di fonia, recando di conseguenza notevole disagio al XXX;

o detti guasti venivano prontamente segnalati al centro servizi Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom Italia), la quale inviava i propri tecnici per le necessarie riparazioni;

o l'intervento dei tecnici non sortiva alcun effetto in quanto il disservizio non veniva risolto;

o dal mese di gennaio 2006, la società XXX inviava molteplici fax di reclamo al numero verde di Telecom Italia;

o I tecnici intervenuti in loco riconoscevano che il loro intervento sporadico non avrebbe mai potuto risolvere il disservizio lamentato in quanto, a loro dire, il problema sulla linea telefonica traeva origine dalla vetustà dei cavi telefonici sotterranei, la cui riparazione e/o sostituzione avrebbe richiesto interventi ben più radicali e complessi;

o Il ripristino della linea avveniva solo nel mese di gennaio 2008;

o Non curandosi dell'enorme disagio subito a causa del cattivo funzionamento della linea, che si sostanzialmente in una vera e propria sospensione della stessa, per eccesso di correttezza, la società XXX continuava a pagare i canoni, sebbene assolutamente non dovuti.

Per quanto sopra esposto, la società XXX chiede alla Telecom Italia:

- Il giusto indennizzo per il disagio subito;
- Il rimborso forfettario delle spese di procedura pari a Euro 100,00 e il rimborso delle spese di viaggio sostenute per presenziare all'udienza del 9 ottobre 2007, pari ad Euro 153,73, per un totale di Euro 253,73.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 9 ottobre 2007, dichiarava la propria disponibilità ad una chiusura bonaria del contenzioso e proponeva il riconoscimento degli indennizzi previsti dalle condizioni generali di contratto e dalla Carta Servizi Telecom, nonché un'ulteriore somma a titolo di

risarcimento danni per il disagio subito. La società medesima si impegnava, altresì, entro il mese di dicembre 2007, a far eseguire un'opera di bonifica integrale e di ripristino della regolarità del servizio.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Nel caso di specie, l'istante lamenta il cattivo funzionamento del servizio di fonia, imputandone la piena responsabilità a Telecom Italia.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è emerso che il disservizio è stato causato da evento tale per cui ogni responsabilità deve essere imputata a Telecom Italia. La medesima società, di fatti, non può essere sollevata dalle responsabilità legate all'annoso ritardo nella risoluzione del disservizio, stante, in capo alla stessa, l'obbligo di garantire il servizio universale. Pertanto, si ritiene di dover accogliere integralmente le richieste dell'istante.

RILEVATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna prova dell'impossibilità tecnica alla risoluzione, in tempi brevi, del disservizio;

RILEVATO che, nel periodo di sospensione della linea, non solo la società Telecom Italia S.p.A. non ha provveduto ad alcuna attività risolutiva del guasto, limitandosi all'invio di tecnici per interventi sporadici e non sostanziali, ma ha anche continuato a pretendere la corresponsione del canone di abbonamento, ad onta dei numerosi reclami inoltrati dall'utente;

RILEVATO che, dalla disamina della documentazione prodotta da parte istante, nella specie i conti Telecom da 6/05 a 6/07, l'assenza di traffico telefonico in uscita è intervenuta per il periodo *1 settembre 2005 - 30 aprile 2007*, per un totale di 607 giorni di disservizio;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente per la mancata fruizione del servizio di fonia nel periodo compreso tra il 1 settembre 2005 ed il 30 aprile 2007, trovi applicazione l'articolo 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”* per ogni giorno di disservizio subito;

RILEVATO che il canone mensile per il servizio di fonia corrisposto dal cliente ammontava ad Euro 31,00, iva esclusa;

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

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente XXX, l'indennizzo di Euro **9.408,50** (novemilaquattrocentotto/50), computato moltiplicando l'importo di Euro 15,50, pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente per il servizio di fonia, per n. **607** giorni di ritardo, per il periodo di riferimento *1 settembre 2005 al 30 aprile 2007*; in conformità a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere il rimborso, mediante assegno bancario, alla società XXX, delle spese procedurali per un totale importo di Euro **253,73** (duecentocinquantatre/73).

La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere 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'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

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'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.

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, 6 ottobre 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola