

Delibera n. 6/10/CIR

Definizione della controversia Scatena / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 11 marzo 2010;

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 21 febbraio 2008 (prot. n. 0009535), con la quale la sig.ra XXXX 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 31 marzo 2008 (prot. n. 0018335), 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 2 maggio 2008, successivamente rinviata (con nota del 16 aprile 2008, prot. 23214) al 9 maggio 2008;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Telecom Italia S.p.A. all'udienza del 9 maggio 2008;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 9 maggio 2008;

VISTI gli atti e i documenti del procedimento ed in particolare le memorie difensive inviate dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La sig.ra XXXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale n. xxxx, lamenta la sospensione del servizio di fonia a causa di un guasto tecnico dovuto all'interruzione del collegamento tra la propria abitazione e la centralina Telecom.

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

i. nel mese di settembre 2003 la linea telefonica, oggetto della controversia risultava interrotta a causa della rottura del cavo di collegamento tra la propria abitazione e la centralina di Telecom Italia. L'istante segnalava il guasto tramite call center;

ii. la Telecom Italia inviava i propri tecnici per la risoluzione del guasto tecnico i quali installavano, in via provvisoria, un cavo di collegamento volante al fine di ovviare momentaneamente al guasto;

iii. in data 27 ottobre 2003 l'utente inviava, tramite raccomandata A/R, formale reclamo per segnalare che gli interventi tecnici disposti dalla Telecom Italia non potevano considerarsi risolutivi del guasto, in quanto la linea risultava ancora inattiva e il cavo volante, predisposto come riparazione provvisoria, attraversava altre proprietà, recando grave pregiudizio alle abitazioni circostanti;

iv. in data 9 marzo e 3 aprile 2004 la sig.ra XXXX inviava nuovi reclami, tramite raccomandata A/R, alla Telecom Italia, ribadendo le proprie richieste di ripristino definitivo della linea;

v. in data 29 maggio 2004 l'istante sporgeva formale esposto presso il Commissariato di P.S. "Ponte Milvio" al fine di denunciare l'interruzione del servizio di fonia. Negli anni successivi la sig.ra XXXX continuava ad inviare formali reclami alla Telecom Italia per sollecitare il ripristino della linea telefonica;

vi. nonostante la totale assenza del servizio la Telecom Italia continuava a pretendere la corresponsione dei canoni che l'utente pagava regolarmente.

Per quanto sopra esposto, la sig.ra XXXX chiede alla Telecom Italia un giusto indennizzo per il disagio subito, nonché il rimborso dei canoni indebitamente pagati, per l'importo totale di euro 841,50 e delle spese di procedura;

La società Telecom Italia S.p.A., non essendo intervenuta all'udienza del 9 maggio 2008, ha inviato memoria difensiva, acquisita in data 3 ottobre 2008 prot. 0060367, dichiarando quanto segue: "...Telecom Italia contesta quanto asserito da controparte in

quanto più volte intervenuta per accertamenti e sopralluoghi finalizzati alla riparazione del guasto dai quali è emerso che le tubazioni d'abbonato sono inutilizzabili in quanto ostruite e con i pozzetti di distribuzione coperti da opere stradali. Le tubazioni transitano in proprietà privata/consortile...da ciò ne consegue che le attività di sistemazione delle infrastrutture non sono ascrivibili a Telecom ma all'istante, così come disposto dall'art. 40 della Legge 1 agosto 2002 n. 166. ...Per quanto sopra, Telecom Italia ritiene di aver posto in essere tutto quanto oggettivamente possibile così come previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento e dalla Carta Servizi per il ripristino della funzionalità dell'impianto ..."

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, l'oggetto della controversia si incentra sull'interruzione della linea telefonica dovuta a guasto tecnico sui cavi di collegamento tra l'abitazione dell'istante e la centralina di zona di Telecom Italia. La responsabilità del suddetto disservizio non può che essere integralmente attribuita alla cattiva gestione del cliente da parte della società Telecom Italia S.p.A..

La medesima società, difatti, pur ammettendo l'esistenza del guasto tecnico e la conseguente impossibilità ad usufruire del servizio da parte dell'utente ne disconosce la responsabilità chiamando in causa l'articolo 40 (*installazione di cavidotti per reti di telecomunicazioni*) della legge del 1 agosto 2002 n. 166. Orbene non risulta chiaro come la Telecom Italia S.p.A. possa richiamare la sopracitata Legge a propria discolpa, infatti il disposto dall'articolo 40, comma 2, della Legge del 1 agosto 2002 n. 166 prevede testualmente che:” Gli organismi di telecomunicazioni, ... , utilizzano i cavidotti o i cavidotti ... senza oneri, anche economici e finanziari, per il soggetto proprietario e sostenendo le spese di ordinaria e straordinaria manutenzione.”, non lasciando dubbi interpretativi sulla titolarità dell'onere di manutenzione in capo agli organismi di telecomunicazioni, soggetti utilizzatori dei cavetti, anche quando i citati cavetti transitano in proprietà privata. La volontà del Legislatore di attribuire gli oneri di *ordinaria e straordinaria manutenzione* dei cavidotti all'organismo di telecomunicazioni che ne fa uso è ancor più manifesta quando all'articolo 41 (*Riassetto in materia di telecomunicazioni*), comma 1, della medesima Legge, viene delegato al Governo il potere di adozione di uno o più decreti legislativi, per il riassetto delle disposizioni vigenti conseguenti al recepimento delle direttive 2002/19/CE, 2002/20/CE, 2002/21/CE e 2002/22/CE, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 7 marzo 2002. Tale riassetto normativo, con il Decreto Legislativo del 1 agosto 2003 n.259, ha dato vita al Codice delle Comunicazioni Elettroniche che, all'articolo 93, impone l'obbligo di tenere indenne l'ente proprietario da spese legate all'installazione o manutenzione degli impianti di reti o per l'esercizio dei servizi di comunicazione. Per quanto sopra risulta chiaro che la manutenzione ordinaria e straordinaria dei cavidotti è da ritenersi un onere a carico della Telecom Italia S.p.A. e non dell'utente finale.

Pertanto, avendo Telecom Italia S.p.A. ammesso l'esistenza del guasto tecnico sui cavi di collegamento causato dall'ostruzione dei cavidotti e non avendo dato prova di aver posto in essere tutto quanto previsto dalla normativa di settore per la risoluzione del disservizio, si ritiene di dover accogliere integralmente le richieste dell'istante.

RILEVATO che, nel periodo di sospensione del servizio di fonia generata dal guasto tecnico, ad onta dei numerosi reclami inoltrati dall'utente, la società Telecom Italia S.p.A. fatturava comunque gli importi inerenti al canone di abbonamento, senza garantire l'erogazione del servizio in modo regolare e continuo in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO che il canone d'abbonamento non sia dovuto in quanto l'utente non ha potuto usufruire del servizio, stante la sospensione della linea dovuta al guasto tecnico;

RILEVATO che il primo reclamo scritto per la mancata risoluzione del guasto tecnico è intervenuto in data 27 ottobre 2003, mentre l'effettiva riparazione non è mai avvenuta almeno fino al 9 maggio 2008, data di udienza per la discussione della controversia dinnanzi a questa Autorità, per un intervallo temporale di 1655 giorni solari e dunque eccedente di 1653 giorni da quanto sancito dalle Condizioni Generali di Abbonamento all'articolo 7, comma 2;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente per la mancata fruizione del servizio di fonia, trova applicazione l'articolo 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento della società Telecom Italia S.p.A., ove è prevista la corresponsione di *"un indennizzo pari al 50% del canone corrisposto dal cliente"* per ogni giorno di disservizio subito, pari ad euro 6,07;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 50,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in considerazione del fatto che sia la procedura di conciliazione che di definizione si sono svolte nella medesima città di residenza dell'istante;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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 accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXXX in data 21 febbraio 2008, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico bancario, le seguenti somme, determinate e calcolate come in motivazione:
 - i. euro **10.033,71**, computata moltiplicando l'importo di Euro 6,07, pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente, per n. **1653** giorni di ritardo nella risoluzione del guasto, intervenuto tra il 29 ottobre 2003 ed il 9 maggio 2008;
 - ii. euro **841,50** a titolo di rimborso dei canoni indebitamente pagati dall'istante;
 - iii. euro **50,00** (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.
2. 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;
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, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 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'articolo 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.

Napoli, 11 marzo 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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