



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 7/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MA.T.OIL. S.A.S./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2032/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 gennaio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della società MA.T.OIL. S.a.s., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, del 26 agosto 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società MA.T.OIL. S.a.s., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria delle utenze telefoniche n. 0823.887xxx, n. 0823.887yyy e n. 0823.887zzz, contesta l'interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL perpetrata dalla società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di gennaio 2011, riscontrava la sospensione di entrambi i servizi ed inoltrava la segnalazione al servizio assistenza clienti. Nell'occasione, apprendeva che il disservizio era causato da un guasto nella centrale di zona sita in località San Marco di Teano (CE).

Nonostante i numerosi e ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A. ripristinava la funzionalità del servizio di fonia vocale e del servizio ADSL solo alla fine del mese di settembre 2012.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata fruizione di entrambi i servizi nella misura di euro 15.000,00;
- ii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 11 dicembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *“dai riscontri è emerso che il cliente lamenta una serie di guasti alle tre utenze per il periodo da dicembre 2011 a settembre 2012. Si precisa che a partire dal 2011 si sono verificati diversi episodi di furto cavi appartenenti alla rete telefonica di Telecom Italia, da parte di ignoti in località Teano (CE) e che Telecom Italia si è attivata prontamente a denunciare i suddetti furti presso la competente Autorità giudiziaria. Telecom Italia si è, altresì, attivata per la sostituzione e la messa in posa di nuovi cavi in luogo di quelli trafugati. Per quanto riguarda l'utenza telefonica n. 0823.887zzz si evince una segnalazione in data 30 agosto 2012 chiusa il 14 ottobre 2012; per quanto concerne l'utenza n. 0823.887yyy si evince sempre una segnalazione in data 30 settembre 2012 chiusa il 14 ottobre 2012 e per quanto concerne l'utenza n. 0823. 887xxx la segnalazione del 30 agosto 2012 è stata chiusa in pari data. Dai controlli sui sistemi non sono presenti richieste di indennizzo, reclami telefonici/scritti; non sono presenti rimborsi, né note di credito per indennizzi”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va precisato che la circostanza addotta dalla società Telecom Italia S.p.A. in memoria e, poi, ribadita 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 diverse denunce sporte alla Procura della Repubblica presso il Tribunale di Santa Maria Capua Vetere a partire dal mese di gennaio 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.

Orbene, dalla copia del retrocartellino, prodotto dall'operatore nel corso dell'istruttoria, si rileva che la prima segnalazione di disservizio, inviata dalla parte istante, per ciascuna delle tre utenze telefoniche *de quibus* riporta la data del 30 agosto 2012; tuttavia, mentre risulta che il disservizio che ha interessato l'utenza telefonica n. 0823.887xxx è stato risolto in pari data; per le altre due utenze telefoniche (n. 0823.887yyy e n. 0823.887zzz), è riportata la data del 14 ottobre 2012, di chiusura del *trouble ticket*, a riprova del ritardo nella risoluzione del guasto. 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, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), deve ritenersi accoglibile, in quanto, a fronte della prima segnalazione di disservizio del 30 agosto 2012, attesa la franchigia delle 48 ore previste dall'articolo 7, comma 2 e 3, delle condizioni generali di abbonamento, in tema di riparazioni dei guasti, la totale interruzione del servizio telefonico dal 2 settembre 2012 al 14 ottobre 2012 per il numero di 42 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*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato per entrambe le utenze telefoniche in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" di entrambe le utenze interessate dal disservizio.

Parimenti, la totale interruzione del servizio ADSL, segnatamente al suindicato periodo di riferimento, legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Inoltre, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi voce e ADSL, 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.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che la stessa ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società MA.T.OIL S.a.s., in persona, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alle utenze telefoniche n. 0823.887yyy e n. 0823.887zzz, mediante il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 10,00 *pro die* per il numero di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

42 giorni di sospensione del servizio telefonico per ciascuna delle due utenze telefoniche n. 0823.887yyy e n. 0823.887zzz dal 2 settembre 2012 al 14 ottobre 2012, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 10,00 pro die per il numero di 42 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 2 settembre 2012 al 14 ottobre 2012, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

4. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 13 gennaio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani