



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 79/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DDDD /Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 luglio 2007;

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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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 3 maggio 2007 prot. n. 27950/06/NA con la quale la Sig.ra DDDD 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 10 maggio 2007 (prot. n. U/30189/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 5 giugno 2007;

VISTA la successiva nota del 4 giugno 2007 (prot. n.36413/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori, in accoglimento della richiesta del 4 giugno 2007



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di differimento della predetta udienza, motivata da sopraggiunti ed improrogabili impegni della società Telecom Italia S.p.A., convocava una nuova udienza di discussione della controversia per il giorno 20 giugno 2007;

VISTA la nota del 19 giugno 2007 con la quale la società Telecom Italia S.p.A. richiedeva nuovamente il differimento ad altra data dell'udienza fissata per il 20 giugno 2007, a causa di sopraggiunti motivi istituzionali;

UDITA la parte istante in data 20 giugno 2007, come si evince dal relativo verbale;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Telecom Italia S.p.A. nella suindicata udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 20 giugno 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

La Sig.ra DDDD, titolare dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 06.XXXX, lamenta lo scorretto funzionamento del servizio telefonico che si è protratto per due anni e precisamente dal mese di settembre 2002 al mese di agosto 2004, fino alla sospensione definitiva avvenuta in data 30 novembre 2004 .

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) in data 3 settembre 2002, il servizio telefonico si interrompeva improvvisamente a causa di un fulmine che si abbatteva bruscamente sulle condutture dei pali Telecom, recidendone i collegamenti ubicati sulla strada interpoderale in località Frattocchie – Via ZZZZ, Marino (Roma) ove è sito l'immobile a cui è adibito il servizio telefonico inerente all'utenza interessata;

b) la società Telecom Italia S.p.A., su richiesta di assistenza, predisponendo, nell'arco temporale di quarantotto ore, come da condizioni generali di contratto, un intervento tecnico volto al ripristino del servizio, assicurando l'istante che sarebbe intervenuta successivamente, ma nel breve tempo possibile, al fine di garantire lo status quo ante mediante la collocazione originaria dei cavi;

c) a seguito del predetto intervento, il servizio, sebbene riattivato, veniva interessato da varie patologie, es. fruscii, interruzioni, pause, rumori metallici, di sconnessioni,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che rendevano le conversazioni intelligibili, compromettendo in tal modo la regolarità e la continuità del servizio stesso;

d) nonostante i numerosi solleciti di intervento, inoltrati mediante telefax e da ultimo mediante raccomandata A.R. con nota dell'8 settembre 2004, la cui copia è stata prodotta agli atti, lo scorretto funzionamento del servizio telefonico è perdurato fino alla sospensione definitiva che ha interessato l'utenza in data 30 novembre 2004, causata però dallo stato di morosità generato dal mancato pagamento delle fatture a partire dal conto n.6/04 del 9 novembre 2004;

e) pur tuttavia, stante la noncuranza palesata dalla società in ordine ai numerosi reclami, l'istante nel mese di luglio 2006 riceveva una diffida di pagamento dell'importo di Euro 324,90 sotto la voce *"importi scaduti"* inoltrata con nota del 22 luglio 2006 dalla Ge.Ri .Gestione Rischi S.r.L., società incaricata al recupero crediti per conto della Telecom Italia S.p.A..

- La Telecom Italia s.p.a., in sede di udienza, si è limitata a chiedere il differimento dell'udienza di discussione della controversia convocata inizialmente per la data del 4 giugno 2007 e poi rinviata a quella del 20 giugno 2007 senza addurre alcuna giustificazione in ordine al disservizio subito dall'utente e alla corretta gestione del cliente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, si deve ritenere che, nel caso di specie, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente, consistente nello scorretto funzionamento del servizio a causa del mancato adempimento degli obblighi assunti dalla società Telecom Italia S.p.A. nella fornitura del servizio, trovi applicazione l'art. 26 delle condizioni generali di abbonamento che prevede *"un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato"*.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni specifiche in ordine allo scorretto funzionamento del servizio nel periodo *settembre 2002 – agosto 2004*, nè ha dimostrato la sussistenza di cause di forza maggiore o eventi, di natura eccezionale ed imprevedibile, tali da escludere l'imputazione in capo alla società medesima di qualsivoglia responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., in quanto la stessa avrebbe dovuto, comunque, garantire 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;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che lo scorretto funzionamento del servizio telefonico protratto dal mese di settembre 2002 al mese di agosto 2004, causato dalla recisione dei cavi sulle portanti Telecom, provata peraltro dall'istante mediante supporto fotografico prodotto in udienza, in assenza di prova contraria, è imputabile alla società medesima, per la quale però non è ravvisabile alcuna responsabilità in ordine alla successiva sospensione del servizio avvenuta in data 30 novembre 2004 e alla conseguente risoluzione contrattuale, in considerazione del mancato pagamento da parte dell'utente delle fatture a partire dal conto n.6/04 del 9 novembre 2004;

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 Sig.ra DDDD l'indennizzo, previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, nella misura di Euro 4.755,00 per n.634 giorni di scorretto funzionamento del servizio con riferimento esclusivamente al periodo *settembre 2002 – agosto 2004* , 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 a provvedere alla regolarizzazione contabile mediante lo storno degli importi fatturati relativamente al periodo di mancata fruizione del servizio e ad astenersi da qualsiasi azione monitoria finalizzata alla riscossione dei relativi importi.

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. 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, 18 luglio 2007



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola