



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 81/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GAROFANO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/698/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 luglio 2017;

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. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lett. b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 denominato *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*”, di seguito “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Garofano, del 4 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Garofano, intestatario dell'utenza telefonica n. 0824813xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dal 15 aprile 2016 riscontrava la totale interruzione della linea telefonica e tempestivamente provvedeva alla relativa segnalazione al servizio assistenza clienti. A fronte della mancata risoluzione del disservizio che ha interessato sia il servizio di telefonia fissa che il servizio ADSL, in data 5 luglio 2016 l'istante presentava istanza di conciliazione e contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo al CORECOM Campania finalizzata al ripristino della piena funzionalità dei servizi.

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

- i. la riattivazione della linea telefonica inerente ad entrambe le utenze mediante la predisposizione di adeguate infrastrutture di rete;
- ii. il risarcimento dei danni e la liquidazione degli indennizzi per l'interruzione della linea telefonica a far data dal mese di aprile 2016;
- iii. il rimborso integrale degli importi fatturati;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare si deve evidenziare che alla luce della disposizione di cui all'articolo 2, del *Regolamento*, secondo cui *“sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi”* tutte le problematiche relative alle reti e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

agli impianti di telefonia, concernenti esclusivamente la localizzazione, coubicazione e condivisione delle infrastrutture di comunicazione elettronica, ad esempio installazione, spostamento di pose, cavi, etc, propedeutiche alla fornitura del servizio, essendo regolamentate dalle disposizioni di cui all'articolo 86 e seguenti del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", non trovando fondamento in un accordo contrattuale *sensu stricto* tra operatore ed utente o nelle norme di competenza di questa Autorità, per tal motivo esulano dal sindacato della stessa, in quanto investono organi/enti istituzionali che non rivestono la qualifica di operatore. *Ergo*, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), non può essere vagliata in questa sede.

Di converso, per quanto concerne la richiesta di cui al punto *ii*), premesso che la liquidazione dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, si deve rilevare che la società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di memorie e/o documentazioni inviata nel corso della procedura di adozione del provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5, del *Regolamento*, limitandosi a comunicare che "*sono in corso delle verifiche tecniche*", non ha addotto alcuna motivazione tecnica - giuridica in ordine alla sospensione di entrambi i servizi.

Infatti, con nota del 14 giugno 2017 in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, detta società si è limitata a rappresentare che "*l'impianto è attivo con offerta Tutto (voce + ADSL). Dall'analisi del retrocartellino si evince una segnalazione del 15 aprile 2016, chiusa in data 13 maggio 2016 con nota del 27 luglio 2016: non indennizzabile a causa di attesa permessi; utente deve provvedere ad effettuare uno scavo da pozzetto suo privato al palo Telecom su strada provinciale; scavo di circa 5 mt in quanto vecchia tubazione otturata*". Invero, la suddetta circostanza non giustifica la mancata fruizione della linea telefonica da parte dell'istante, in considerazione del fatto che la predetta società non ha fornito copia di alcuna perizia tecnica sullo stato dei luoghi e sulla necessità asserita, ma non provata, di permessi e/o autorizzazioni anche di soggetti terzi.

Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione attestante la propria doverosa diligenza nel provvedere al ripristino della piena funzionalità della linea telefonica, sospesa dal 15 aprile 2016; all'uopo, la società medesima avrebbe dovuto comprovare l'insussistenza di soluzioni tecniche al disservizio, alternative alle "*opere di scavo su area privata*", nonché, soprattutto, di avere intrapreso ogni iniziativa volta a superare i paventati ostacoli per la risoluzione del disservizio. Inoltre, si deve puntualizzare che prima dell'avvio della procedura conciliativa la società Telecom Italia S.p.A. non ha nemmeno informato l'istante in ordine alla presunta impossibilità tecnica di riattivazione immediata del servizio, né ha fornito idonea informativa, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, in ordine alla programmazione dei relativi interventi tecnici *in loco*, allo stato mai predisposti.

Peraltro la società Telecom Italia S.p.A., pur non contestando l'interruzione del servizio, 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che la totale interruzione del servizio di telefonia fissa inerente all'utenza telefonica n. 0824813xxx per il numero di 422 giorni dal 17 aprile 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 15 aprile 2016, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 13 giugno 2017 (data di udienza di discussione della controversia, coincidente con la data di ultimo accertamento di disservizio) 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, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

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

Da ultimo, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso integrale degli importi fatturati a decorrere dal mese di aprile 2016, in ragione dell'accertata mancata fruizione da parte dell'istante del servizio di telefonia fissa. 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 l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza sig. Garofano, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica in epigrafe, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati nel periodo di mancata erogazione del servizio telefonico, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 2.110,00 (duemilacentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 422 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 2.110,00 (duemilacentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 422 giorni di sospensione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

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.

Roma, 19 luglio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni