



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 9/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SU NINNIERI DI C. & C./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n.2137/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 aprile 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. 88/16/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, lettera 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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Crobu, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Su Ninnieri, del 29 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Su Ninnieri, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 078457xxx e dell'utenza di telefonia pubblica n. 078457yyy, contesta l'interruzione del servizio telefonico a causa della rimozione di un impianto di rete mobile da parte della società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dal mese di aprile 2016 riscontrava la sospensione del servizio telefonico 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 di telefonia pubblica, in data 23 maggio 2016 l'istante presentava istanza di conciliazione e contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo al Comitato Regionale per le Comunicazioni Sardegna, di seguito denominato CORECOM, finalizzata al ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico inerente ad entrambe le utenze.

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

- i. la riattivazione del servizio telefonico inerente ad entrambe le utenze mediante la posa di un impianto mobile presso la struttura di propria proprietà;
- ii. il trasferimento di chiamata dalle linee telefoniche fisse a quelle mobili;
- iii. il risarcimento dei danni e la liquidazione degli indennizzi per l'interruzione del servizio telefonico a far data dal mese di aprile 2016;
- iv. lo storno integrale degli importi allo stato insoluti;
- v. 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'art. 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'art. 2, del *Regolamento*, secondo cui “*sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 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’art. 86 e seguenti del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259 recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, non trovano 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.

Parimenti, deve ritenersi superata la richiesta dell’istante di cui al punto ii), di trasferimento di chiamata dalle linee telefoniche fisse a quelle mobili, in quanto la società Telecom Italia S.p.A., nel corso della presente procedura, ha documentato di avere regolarmente attivato il trasferimento di chiamata di entrambe le linee telefoniche (fissa e pubblica) verso l’utenza di rete mobile n. 3486367xxx a far data dal 26 luglio 2016, a seguito dell’istanza di adozione di provvedimento temporaneo innanzi al CORECOM Sardegna.

Di converso, per quanto concerne la richiesta di cui al punto iii), 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’art. 19, comma 4, del *Regolamento*, si deve rilevare che la società Telecom Italia S.p.A., a fronte della richiesta di differimento dell’udienza di discussione della controversia fissata per il 1° dicembre 2016, poi rinviata alla data del 10 gennaio 2017, motivata dall’esigenza di completamento istruttorio, non ha addotto alcuna motivazione tecnica - giuridica in ordine alla sospensione del servizio telefonico.

Infatti, con nota del 14 febbraio 2017, in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, detta società si è limitata a rappresentare che “*il distacco di entrambe le linee telefoniche è una conseguenza della rimozione dell’impianto di rete mobile sul quale era evidentemente installato anche il ponte radio che serviva le linee fisse*”, fornendo al riguardo copia della nota del 28 aprile 2016 inviata alla Regione Autonoma Sardegna, in riscontro all’interrogazione parlamentare n. 712/A presentata dall’On. Crispone inerente alla disattivazione del servizio di telefonia mobile che ha impattato l’intera area del Bruncuspina. Invero, la circostanza addotta nella predetta nota dalla società Telecom Italia S.p.A. secondo cui “*a seguito di verifiche i nostri tecnici hanno individuato una soluzione tecnica che consiste nella posa di un impianto mobile presso una struttura di privati, tramite la quale si arriverà ad una significativa riduzione della criticità segnalata. L’intervento individuato potrà essere realizzato solo a seguito di nostra regolare istanza che è in corso di presentazione e conseguente rilascio di autorizzazioni da parte di ARPAS e da parte dell’amministrazione centrale; autorizzazioni che auspichiamo potranno essere ottenute nel più breve tempo possibile*” non giustifica la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

mancata fruizione del servizio da parte dell'istante, in considerazione del fatto che la predetta società non ha fornito prova di avere richiesto l'asserita quanto necessaria autorizzazione di soggetti terzi, né di avere ottenuto per l'effetto eventuali opposizioni da parte di soggetti pubblici e/o privati. 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 del servizio telefonico, erogato solo parzialmente a far data dal 26 luglio 2016 con la modalità del trasferimento di chiamata; all'uopo, la società medesima avrebbe dovuto comprovare l'insussistenza di soluzioni tecniche al disservizio, alternative alla posa di "un impianto mobile 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 a fronte del primo reclamo di guasto del 21 marzo 2016 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'art. 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'art. 1565 del codice civile, che ricollegandosi alla previsione generale di cui all'art. 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. 078457xxx per il numero di 125 giorni dal 23 marzo 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 21 marzo 2016, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 26 luglio 2016 (data di attivazione del servizio di trasferimento di chiamata dalla linea telefonica fissa a quella mobile) 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'art. 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'art. 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Laddove, l'irregolare erogazione del servizio telefonico, inibito al solo traffico in uscita, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 198 giorni dal 27 luglio 2016 al 10 gennaio 2017 (data di differimento dell'udienza di discussione della controversia, coincidente con l'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 2,50 *pro die* secondo quanto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

previsto dall'art. 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*; anche in tal caso il parametro deve essere computato in misura pari al doppio.

Di converso, segnatamente alla sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 078457zzz, non può trovare applicazione il Regolamento per difetto del requisito soggettivo di "*utente finale*", così come definito dall'art. 1, comma 1, *lett. j*), atteso che, trattandosi la stessa di telefonia pubblica, l'accesso alla rete telefonica e il relativo apparecchio telefonico non sono riservati ad uno specifico utente finale, ma a disposizione in luoghi pubblici di chiunque voglia farne uso, restando la proprietà in capo al proprietario dell'infrastruttura di rete.

Da ultimo, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, 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'art. 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 Sardegna conclusasi con esito negativo per mancata comparizione della società Telecom Italia S.p.A. e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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. Crobu, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Su Ninnieri, 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 alle utenze telefoniche in epigrafe, mediante lo storno di tutti gli importi indebitamente fatturati nel periodo di mancata erogazione del servizio telefonico, con contestuale emissione di note di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

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 1.250,00 (milleduecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 125 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. euro 990,00 (novecentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 198 giorni di irregolare erogazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, 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'art. 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, 4 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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