



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 93/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FREEDOM / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 267/15)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 settembre 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. 390/15/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 del sig. Nicolosi, in qualità di amministratore *pro tempore* della società Freedom, del 17 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Freedom, in persona dell'amministratore *pro tempore* sig. Nicolosi, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 095.7550xxx dedicata al servizio/flusso su 99 numerazioni, contesta l'arbitraria interruzione del servizio telefonico.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 27 novembre 2014, riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio telefonico, con conseguente danno ingente per l'attività professionale di *telemarketing*. Nonostante i ripetuti reclami telefonici e scritti, la funzionalità del servizio telefonico veniva ripristinata solo in data 24 dicembre 2014, a seguito di un intervento tecnico *in loco*.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 27 novembre 2014 al 24 dicembre 2014;
- ii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., con nota inviata in data 23 marzo 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *“da analisi effettuate sul sistema retro cartellino nel periodo indicato dal cliente è presente una segnalazione di assistenza tecnica aperta il 28 novembre 2014 con fine disservizio in data 11 dicembre 2014. Nelle note di lavorazione si parla di “Guasto cavo”. Si è trattato in particolare di un flusso primario interrotto, per il quale sono stati effettuati diversi cambio coppia, ma senza risultato. Sono quindi intervenuti i giuntisti NOF (cioè i giuntisti della distribuzione) che hanno localizzato il guasto, mentre la Sirti è intervenuta per la riparazione in un giunto aereo a metri 70 circa del predisposto. Si tratta quindi di un guasto cavo a carico di Telecom Italia. In data 19 dicembre 2014 il cliente inoltra nuovamente un fax per reclamare il perdurare del disservizio, ma il guasto è gestito come duplicato del precedente reclamo. In data 24 dicembre 2014 viene censito GU5, e a seguito di intervento tecnico in pari data, il cliente conferma il ripristino della funzionalità del servizio telefonico. Per il disservizio, Telecom Italia ha già provveduto a riconoscere l'indennizzo di euro 4.522,50 pari a 9 giorni (euro 502,50 pro die) di ritardata riparazione del guasto dal 28 novembre 2014 all'11 dicembre 2014. Per quanto concerne, la mancata risposta ai reclami si fa presente che la segnalazione di reclamo del 3 dicembre 2014 è stata gestita da Telecom Italia tramite la corresponsione di un*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

indennizzo di euro 46,50 in conformità a quanto stabilito dall'articolo 26, delle condizioni generali di abbonamento. Pertanto, si eccepisce l'inammissibilità dell'istanza ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento indennizzi”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, si deve far presente che la società Telecom Italia S.p.A., pur asserendo in memoria il riconoscimento degli indennizzi a copertura del disagio subito dall'istante per la mancata erogazione del servizio di fonia vocale per il periodo intercorrente dal 28 novembre 2014 all'11 dicembre 2014, non ha provveduto successivamente alla concreta corresponsione degli indennizzi prospettati all'istante, che avrebbero dovuto trovare riconoscimento ancor prima della procedura conciliativa, e, precisamente, nella fase di gestione delle numerose contestazioni, e comunque a far data dal primo reclamo scritto del 3 dicembre 2014. Al riguardo, la predetta società si limitata ad allegare copia di una bozza di nota di credito, la n. 6920150101000061 emessa in data 21 gennaio 2015, senza però fornire evidenza dei successivi adempimenti di competenza. Pertanto, non può trovare applicazione, nel caso di specie, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS secondo la quale *“le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi”*.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico, deve ritenersi accoglibile, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio telefonico, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica “multinúmero” in epigrafe, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01). Nel caso di specie, detta società non solo ha riconosciuto la persistenza del disservizio, ma ha ammesso in memoria la propria responsabilità, qualificando il disservizio quale *“guasto cavo a carico di Telecom Italia”*.

Dalla documentazione acquisita agli atti nel corso dell'istruttoria, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 28 novembre 2014, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. e risulta chiusa in data 11 dicembre 2014, con dicitura *“fine disservizio”*; di seguito, sono presenti altre richieste di riparazione del guasto.

Pertanto, si deve ritenere che la data dell'11 dicembre 2014 di chiusura del primo *trouble ticket* del 28 novembre 2014, da sola, non può comprovare la risoluzione definitiva del disservizio, che è avvenuta solo in data 24 dicembre 2014, a seguito della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

predisposizione di un intervento tecnico *in loco*, come poi successivamente confermato dalla società medesima. Dunque, in mancanza di prova contraria, la sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica *de quo*, per il numero complessivo di 26 giorni, intercorrenti dal 28 novembre 2014 al 24 dicembre 2014 (data quest'ultima di ripristino della funzionalità del predetto servizio) 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 26 delle condizioni generali di Telecom Italia, trattandosi di Linea Valore + ISDN Primario GNR con canone bimestrale pari ad euro 2.010,00 (*duemiladieci/00*), al netto di Iva, secondo quanto previsto dall'articolo 2, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS *“resta salva l'applicazione, nella decisione delle controversie ai sensi del comma 1, degli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli di cui al presente regolamento, indipendentemente dai limiti massimi eventualmente previsti”*.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico, 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.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto inviato dall'istante in data 3 dicembre 2014, in considerazione dei 12 giorni intercorrenti dal 3 gennaio 2015 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 gennaio 2015, data di prima interlocuzione tra le parti innanzi al CORECOM Sicilia, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 11,00 (*undici/00*) a titolo di indennizzo, computato per il mancato riscontro al predetto reclamo. Infatti, la nota di riscontro dell'11 dicembre 2014, acquisita in copia agli atti, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha comunicato alla parte istante *“nel rammaricarci per il disagio arrecato, Le comunichiamo che abbiamo disposto a Suo favore l'indennizzo di euro 46,50 oltre iva, in conformità a quanto previsto dalle condizioni generali di abbonamento. Tale importo Le sarà accreditato nel prossimo Conto, o al massimo in quello successivo”*, pur riportando l'impegno della società alla corresponsione dell'indennizzo automatico, non può ritenersi esaustiva, in quanto rimasta inevasa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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*) per le spese sostenute, considerato l'istante ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Sicilia e ha presenziato mediante rappresentante 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 del sig. Nicolosi, in qualità di amministratore *pro tempore* della società Freedom, 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 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 13.065,00 (*tredicimilasessantacinque/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 502,50 pari al 50% del canone mensile di euro 1.005,00 per il numero di 26 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico dal 28 novembre 2014 al 24 dicembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 26, delle condizioni generali di contratto di Telecom Italia, applicato in virtù dall' articolo 2, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS;

ii. euro 11,00 (*undici/00*) a titolo di indennizzo a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 3 dicembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 10 settembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci