

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 38/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX GARSONE/TELECOM ITALIA S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 13/18)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

Nella riunione del 21 giugno 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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”;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Garzone in data 17 gennaio 2018 ed acquisita in pari data al prot. n. 1204;

VISTI gli atti del procedimento;

1. La posizione dell'istante

Il Sig. Garzone lamenta l'asserita totale interruzione del collegamento relativo alla propria utenza 0861/698XXX, prolungatosi ben oltre il periodo dell'emergenza neve del gennaio 2017. Precisa che a marzo, a seguito della sottoscrizione dell'offerta "Tuttovoce", il servizio tornava a funzionare.

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

1. Annullamento fatture riferite al periodo di malfunzionamento.

2. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

Nel merito precisa che la lamentata mancanza di linea è dipesa da un evento notorio di forza maggiore, cioè l'emergenza neve che ha interessato la regione Abruzzo a partire dal 17/01/2017, a cui si è altresì accompagnato un nuovo rilevante fenomeno sismico, con conseguente protratto isolamento di molte zone, finanche residenziali, della provincia di Teramo e Chieti.

Tale disservizio, quindi, se pur produttivo di un inadempimento contrattuale è dipeso esclusivamente da un evento di forza maggiore che, ai sensi dell'art. 7 delle Condizioni generali di contratto determina un'esenzione di responsabilità in capo all'esponente società.

In merito a tale emergenza precisa altresì che il ripristino della rete elettrica, senza la quale non è possibile riattivare la funzionalità di quella telefonica, è avvenuto completamente solo in data 25/01/2017, sicché è a partire da tale data che, se del caso, appare opportuno calcolare l'indennizzo ex delibera Agcom 73/11/CONS.

Inoltre, pur trattandosi di una circostanza di pubblico dominio, l'istante non ha allegato alcun reclamo a sostegno della propria tesi, limitandosi a rappresentare un'assenza di collegamento protratta in relazione alla quale nulla documenta. Sul punto si richiama la posizione dell'Agcom in base alla quale non è possibile accogliere richieste di indennizzo laddove l'istante non abbia provato di aver messo in mora l'operatore ad intervenire sul guasto.

Dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi è emerso che non risultano segnalazioni di guasto antecedenti a quella del 12/03/2017, la prima recata del retrocartellino. Pertanto l'isolamento non ha avuto luogo secondo i termini rappresentati dall'istante, dovendosi unicamente far riferimento alle risultanze del retrocartellino e/o a tutto voler concedere, dovendo necessariamente supporre che il ripristino del collegamento deve essere avvenuto in un periodo compreso fra il 25/01/2017 all'11/03/2017, proprio in virtù del fatto che veniva segnalato un preteso guasto in data 12/03/2017.

Risulta peraltro rispondente al vero che l'istante abbia richiesto una variazione dell'offerta ma ciò accade non tanti mesi dopo dal sisma quanto piuttosto in data 23/01/2017, come risulta dalla comunicazione allo stesso trasmessa in data 01/02/2017. Tuttavia tale circostanza non appare suscettibile di porre termine al preteso disservizio, diversamente da quanto sostenuto dall'istante, trattandosi di una variazione di natura commerciale che non implica alcun intervento di natura tecnica, fermo restando che, a quanto consta, all'epoca non sussisteva alcun guasto sull'utenza.

Allega: Condizioni generali di contratto, Memoria AEEGSI del 20/02/2017, Retrocartellino guasti, Lettera di richiesta disattivazione ADSL del 23/01/2017, Lettera di risposta dell'01/02/2017.

Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, si deve evidenziare che l'avvenuta interruzione del servizio di telefonia a far data da gennaio 2017 non ha interessato la sola utenza telefonica, oggetto del presente procedimento, bensì ha impattato l'intera regione Abruzzo, in ragione dei notori eventi climatici e sismici verificatesi in tale periodo.

Proprio in ragione della richiamata notorietà si è dell'avviso che in tale caso non era necessario che l'istante provvedesse a segnalare il guasto all'operatore convenuto che, per l'appunto, ne era già a conoscenza.

Rispetto al periodo di interruzione lamentato dall'istante dal 18/01/2017 a marzo 2017 appare doveroso fare un distinguo: dal 18/01/2017 al 25/01/2017, data quest'ultima in cui è acclarato che, come risulta dalla relazione dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico presentata alla Commissione Ambiente della Camera dei Deputati in data 20/02/2017, il ripristino dell'energia elettrica è avvenuta su tutto il territorio regionale; pertanto in tal caso, l'operatore fino a tale data era oggettivamente impossibilitato ad intervenire per il ripristino delle utenze, essendo il ripristino stesso strettamente correlato alla funzionalità della rete elettrica. Appare inoltre equo sostenere che, trattandosi di *cavi spezzati*, come dichiarato dall'istante, l'operatore dalla data del 25/01/2017 avrebbe dovuto provvedere al ripristino entro i successivi 15 gg., vale a dire entro il 09/02/2017, oppure dimostrare che anche dopo tale data permaneva l'oggettiva impossibilità di adempiere.

Ne deriva, pertanto, che la sospensione lamentata dall'istante dal 18/01/2017 al 09/02/2017 è avvenuta per un fatto estraneo alla sfera di imputabilità dei singoli contraenti (utente finale ed operatore) ed, in quanto tale, non può legittimare l'applicazione dell'art. 5 del Regolamento sugli indennizzi. Infatti, la fattispecie non può inquadrarsi nella previsione regolamentare di cui al predetto articolo, che è circoscritto alle sole ipotesi di sospensione causata da motivi tecnici imputabili all'operatore. Invero, la res controversa in termini civilistici, rientra nella fattispecie prevista dall'articolo 1256 del codice civile, che prevede l'impossibilità della prestazione che non è riconducibile alla responsabilità del debitore, in quanto ordinariamente dipende dal caso fortuito, da forza maggiore o da altri eventi di natura oggettiva non riconducibili alla condotta dei soggetti implicati nel singolo rapporto obbligatorio. Pertanto, nel periodo di sospensione in esame trova applicazione il principio secondo cui, per il combinato disposto degli articoli 1256 e 1243 del codice civile, l'obbligazione del soggetto, la cui prestazione è divenuta per causa a lui non imputabile impossibile, costituisce causa di estinzione dell'obbligazione, sicché colui che non può rendere la prestazione divenuta intanto impossibile, non può chiedere la relativa controprestazione e deve restituire quella che abbia già ricevuta, secondo le norme relative alla ripetizione dell'indebito.

Ergo, in ossequio al principio di equità espressamente richiamato nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, si ritiene che nell'ottica del favor utentis, l'operatore debba rimborsare e/o stornare, proporzionalmente al periodo di disservizio patito dal 18/01/2017 al 09/02/2017, gli importi fatturati a titolo di canone di abbonamento, a fronte della mancata fornitura dei servizi. In relazione a quanto sopra, l'istante, relativamente al suddetto periodo di sospensione, ha quindi diritto al rimborso e/o allo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata erogazione dei servizi, come sopra circoscritto. Diversamente, non può trovare accoglimento la domanda di corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 5 del Regolamento sugli indennizzi in quanto, nel caso di specie, si ritiene che l'adempimento della prestazione contrattuale da parte di Telecom Italia S.p.A. si è reso impossibile per causa non imputabile al debitore che nulla avrebbe potuto fare per adempiere, ovvero per impedire il causarsi dell'evento che ha reso la prestazione impossibile.

Quanto invece al periodo successivo al 09/02/2017 l'operatore nulla deduce relativamente alla presenza della causa di oggettiva impossibilità di adempiere al ripristino della linea telefonica.

Tra l'altro, dall'esame del retrocartellino prodotto si evince la presenza di n° 3 segnalazione di cui solo rispetto all'ultima risulta la fine del disservizio alla data del 24/03/2017.

Rispetto a tale periodo la società Telecom non ha fornito alcuna giustificazione tecnico – giuridica relativamente al dedotto malfunzionamento del servizio, né ha dato prova della piena funzionalità del servizio medesimo, limitandosi a mere asserzioni relativamente all'impossibilità di ripristino entro i tempi previsti dal contratto adducendo la forza maggiore, senza, tuttavia, allegare alcuna prova tecnica dalla quale evincere effettivamente tale impossibilità e poter quindi escludere eventuali responsabilità.

Pertanto, l'istante ha diritto al riconoscimento dell'indennizzo previsto per malfunzionamento del servizio, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi, per il n° 40 giorni (dal 12/02/2017 al 24/03/2017 (decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di abbonamento per la riparazione del guasto con riferimento alla data del 10/02/2017), pari ad euro 200,00 (40 gg. * euro 5,00 pro die).

Per le medesime ragioni l'operatore dovrà rimborsare e/o stornare le fatture relative a tale periodo.

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 adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti;

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie l'istanza presentata dal Sig. XXX Garzone, nei confronti dell'operatore Telecom nei termini sopra evidenziati;
2. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione:
 - euro 200,00 (duecento/00) secondo il combinato disposto dell'art. 5, comma 1 dell'Allegato A) alla delibera n° 73/11/CONS per le ragioni sopra evidenziate;
3. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante, disponendo in favore dello stesso il rimborso e/o lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi dal 18/01/2017 al 24/03/2017, per le ragioni sopra evidenziate;
4. La società Telecom Italia s.p.a. è tenuta, inoltre, 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.
7. 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 sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 21 giugno 2018

IL RELATORE

F. to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F. to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F. to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.