Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 130/17/DTC/Gu14/130/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAFFETTERIA ITALIA/TELECOM ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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. 405/17/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*", di seguito "*Regolamento sugli indennizzi*";

VISTA l'istanza del 19 gennaio 2017 con la quale il sig. Cacciapuoti titolare della ditta Caffetteria Italia ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione delle controversie in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 28 gennaio 2017 con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 7 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Il sig. Cacciapuoti, titolare della ditta individuale Caffetteria Italia, intestataria dell'utenza telefonica n. 0815041XXX, lamenta l'interruzione delle linee telefoniche nel periodo compreso dal 15 ottobre al 15 dicembre 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 15 ottobre 2015 riscontrava l'interruzione dei servizi voce e ADSL attivi sulla predetta utenza telefonica. Immediatamente segnalava il disservizio, telefonicamente, al Servizio Clienti dell'operatore e inoltrava istanza di conciliazione al CORECOM competente "*per l'ottenimento di un indennizzo/risarcimento per il danno subito*".

In base a tali premesse, gli utenti hanno richiesto:

i. lo storno/rimborso delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio;
ii. la corresponsione degli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di malfunzionamento del servizio;
iii. il rimborso delle spese di procedura.

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*.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che la richiesta formulata dalla parte istante può trovare parziale accoglimento, si osserva quanto segue.

Nel merito, si deve evidenziare che l'avvenuta interruzione del servizio di telefonia a far data dal 15 ottobre 2015 non ha interessato la sola utenza telefonica, oggetto del presente procedimento, bensì ha impattato l'intero bacino di utenza dell'agro aversano, in ragione di un guasto accorso alla centrale tecnica di Telecom Italia S.p.A. localizzata nei comune di Frignano-San Marcellino. Nello specifico, si deve evidenziare che la sospensione lamentata dall'istante 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 degli articoli 4 e 5 del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, la fattispecie non può inquadrarsi nella tipologia di "sospensione o cessazione amministrativa" avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, che viene disposta dall'operatore per motivi legati al rapporto con il proprio cliente, ad esempio per asserita morosità. Né può rientrare nella previsione regolamentare di cui al successivo articolo 5, 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 assume in considerazione 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, nella fattispecie in esame trova 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, sicchè 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, proporzionalmente al periodo di disservizio patito, gli importi fatturati a titolo di canone di abbonamento, a fronte della mancata fornitura dei servizi.

In relazione a quanto sopra, la domanda dell'istante di cui a punto *i.* può trovare accoglimento nei limiti del rimborso e/o 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.

Infine, per quanto attiene alla richiesta di cui al punto *iii.*, in applicazione alle richiamate Linee Guida, si ritiene opportuno prendere in considerazione il comportamento delle parti e, in particolare, quello dell'operatore che, in sede conciliativa, ha comunque proposto il rimborso sia pure di una sola mensilità di canone di abbonamento; proposta non accettata dal legale dell'istante;

RITENUTO, per quanto sopra, di dover riconoscere l'importo di euro 50/00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese sostenute dall'istante per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania, in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A., nel corso della procedura conciliativa, ha comunque formulato una proposta satisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso;

DETERMINA

1. La Società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 19 gennaio 2017 e del 2 maggio 2016 dal sig. Cacciapuoti, titolare della ditta individuale Caffetteria Italia, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815041XXX, mediante lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con emissione di relativa nota di credito e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese per l'espletamento della procedura conciliativa, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 15/11/2017

Il Direttore
Mario Staderini