



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 49/17/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**PAGANO – DIOMAIUTO – PAGANO - PURGATO – MANNO – FERRAIUOLO –
FABOZZI – DELLO IACONO – D’IGNAZIO – SAGLIANO – CACCIAPUOTI –
CARBONE/TELECOM ITALIA S.P.A.**
**(GU14/680 – GU14/697 – GU14/705 – GU14/802 – GU14/851 – GU14/852 – GU14/853 –
GU14/854 – GU14/869 – GU14/877 – GU14/878 – GU14/886)**

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. 88/16/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 le istanze del 19 aprile 2016 e del 2 maggio 2016 con le quali i sigg.ri Pagano, Diomaiuto, Pagano, Purgato, Manno, Ferraiuolo, Fabozzi, Dello Iacono, D’Ignazio, Sagliano, Cacciapuoti, Carbone hanno 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.;

VISTE le note del 21 aprile 2016 e del 21 maggio 2016 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 delle controversie;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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

I sigg.ri Pagano, Diomaiuto, Pagano, Purgato, Manno, Ferraiuolo, Fabozzi, Dello Iacono, D'Ignazio, Sagliano, Cacciapuoti, Carbone, intestatari delle seguenti utenze telefoniche nn. 0818900XXX – 0818126XXX – 0818900XXX – 360436XXX – 0818909XXX – 0818121XXX – 0818122XXX – 0818125XXX – 0818122XXX – 0818126XXX – 0818122XXX – 0815042XXX, lamentano l'interruzione delle linee telefoniche nel periodo compreso dal 15 ottobre al 15 dicembre 2015.

In particolare, nelle istanze introduttive del procedimento, gli istanti hanno rappresentato che in data 15 ottobre 2015 riscontravano l'interruzione dei servizi voce e ADSL attivi sulle predette utenze telefoniche. Immediatamente segnalavano 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 le richieste formulate dalle parti istanti possono trovare parziale accoglimento, si osserva quanto segue.

In primis, si deve evidenziare che è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del Regolamento, la riunione dei 12 procedimenti in esame, in considerazione della pendenza di controversie omogenee attinenti alle predette utenze, tutte ubicate nell'agro aversano e tutte interessate dal medesimo disservizio, per il quale gli istanti medesimi hanno inteso delegare un unico legale, in loro rappresentanza.

Nel merito, si deve evidenziare che l'avvenuta interruzione del servizio di telefonia a far data dal 15 ottobre 2015 non ha interessato le sole utenze telefoniche, oggetto dei presenti procedimenti, 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 comuni di Frignano-San Marcellino. Nello specifico, si deve evidenziare che la sospensione lamentata dagli istanti 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 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 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, 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 degli istanti 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 degli istanti;

RITENUTO, per quanto sopra, di dover riconoscere l'importo omnicomprensivo di euro 150,00 (centocinquanta/00), ai sensi all'articolo 19, comma 6, del Regolamento, a titolo di rimborso delle spese di gestione dei dodici procedimenti suindicati, in considerazione dell'omogeneità delle controversie, della trattazione unitaria delle stesse avvenuta nei tavoli di conciliazione del 1 febbraio 2016 e del 15 febbraio 2016 e della riunione delle stesse nel corso della presente procedura;

DETERMINA

- La Società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale delle istanze formulate nelle date del 19 aprile 2016 e del 2 maggio 2016 dai sigg.ri Pagano , Diomaiuto , Pagano, Purgato, Manno,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Ferraiuolo, Fabozzi, Dello Iacono, D'Ignazio, Sagliano, Cacciapuoti, Carbone, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente alle utenze telefoniche in epigrafe, 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 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento dei dodici procedimenti, 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 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 Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 21/04/2017

Il Direttore
Mario Staderini