

Delibera n. 115/11/CIR

Definizione della controversia B.A. / Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. (GU14/554/11)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 21 settembre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 17 maggio 2011 acquisita al protocollo generale al n.23822/11/NA con la quale l'avv. Andrea Bellini ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 16 giugno 2011 prot. n. 30758/11/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 20 luglio 2011;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante e della società Eutelia S.p.A. nella predetta audizione;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nella suindicata udienza;

VISTA la nota del 1 luglio 2011 prot. n. 33628/11/NA con la quale la società Eutelia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

VISTA la nota del 5 luglio 2011 inviata con posta certificata con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'avv. Andrea Bellini, intestatario dell'utenza telefonica. n. xxx, ha lamentato il ritardo nella procedura di migrazione della risorsa numerica da Eutelia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A., nonché la scorretta gestione da parte delle predette società.

In particolare, in occasione del trasferimento avvenuto in data 3 febbraio 2011 dello studio professionale di Verona dalla via Albere n.23/A alla nuova sede sita alla via Germania n.2, l'istante chiedeva con oltre tre mesi di anticipo il passaggio della numerazione in Telecom Italia S.p.A. previa cessazione del servizio con Eutelia S.p.A.. Pur tuttavia, il servizio telefonico veniva ripristinato dalla società Telecom Italia S.p.A. solo in data 1 luglio 2011. Nelle more, l'istante inoltrava in data 21 dicembre 2010 un primo reclamo alla società Eutelia S.p.A. e di seguito un secondo reclamo in data 16 febbraio 2011 alla società Telecom Italia S.p.A.: entrambi i reclami non venivano riscontrati dalle predette società. Pertanto, l'istante si vedeva costretto all'attivazione con Telecom Italia di una nuova utenza telefonica la n.045.503478 con annesso servizio erogato però da Eutelia per il trasferimento delle chiamate in entrata sul numero originario. Il predetto servizio è stato però garantito fino al 26 maggio 2011, in quanto dal giorno successivo l'istante riscontrava la totale sospensione del servizio telefonico, inibito sia al traffico in entrata che a quello in uscita.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto, a) il rimborso del canone corrisposto per il servizio Adsl, non più usufruito dal 3 febbraio 2011; b) il rimborso dei costi sostenuti per l'attivazione di una nuova utenza con Telecom Italia; c) la liquidazione dell'indennizzo previsto per il ritardo nella procedura di migrazione in Telecom Italia; d) la liquidazione dell'indennizzo a copertura della mancata risposta ai reclami rispettivamente del 21 dicembre 2010 e del 16 febbraio 2011.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza, riportandosi integralmente al contenuto della memoria prodotta nel termine previsto dal regolamento, ha puntualizzato che *“la risorsa numerica è stata acquisita tecnicamente in data 13 giugno 2011 mediante la procedura prevista dalla delibera n.35/10/CONS completando il rientro con l’attivazione del servizio solo in data 1 luglio 2011 in considerazione del tempo di attesa che Telecom ha dovuto far trascorrere per ottenere dall’OLO la comunicazione della data prevista per il distacco/riattivazione (DAC)”*.

II. Motivi della decisione

All’esito delle risultanze istruttorie è emerso che la responsabilità in ordine al ritardo nella procedura di migrazione della risorsa numerica da Eutelia S.p.A. a Telecom Italia S.p.A. è imputabile ad entrambe le società sia pure con riferimento a periodi diversi: nello specifico, il ritardo perpetratosi dal 3 febbraio 2011 al 26 maggio 2011 (data di effettiva dismissione del servizio) è ascrivibile alla società Eutelia S.p.A., laddove la mancata erogazione del servizio telefonico dal 27 maggio 2011 (data di disponibilità della risorsa numerica in Telecom Italia) al 1 luglio 2011 (data di effettivo rientro in Telecom Italia) è imputabile a quest’ultima società. Il predetto accertamento si fonda sulla documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, ed in particolare è rilevato dalle schermate Pitagora prodotte in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A.. In ordine alla ritardata migrazione lamentata dall’istante, la società Eutelia S.p.A., disattendendo l’avviso di convocazione per l’udienza di discussione della controversia, si è limitata a rappresentare di *“avere dato l’ok gestionale nelle date del 18 novembre 2010 e del 10 gennaio 2011 a fronte di due richieste di migrazione ricevute rispettivamente in data 18 novembre 2010 e in data 10 gennaio 2011 e di avere proceduto alla cessazione con rientro per la numerazione n. 045.8101095 in data 8 aprile 2011 a seguito di una serie di rifiuti da parte di Telecom Italia S.p.A.”*. Il posizionamento della società Eutelia S.p.A. non è stato però supportato da idoneo tracciamento, in quanto la società medesima avrebbe dovuto comunque provare l’invio dei precedenti ordinativi alla società Telecom Italia S.p.A., nonché le notifiche dei relativi scarti. Al riguardo, dalla copia delle schermate Pitagora si evince che l’unico ordinativo emesso dalla società Eutelia S.p.A. riporta la data del 10 maggio 2011, mentre il precedente ordinativo emesso però dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 13 aprile 2011 con DAC prevista per il 28 aprile 2011 è stato poi annullato, in quanto il rilascio della risorsa è stato rifiutato con la causale *“codice segreto errato”*. Pertanto, la richiesta di cui al punto c) di liquidazione dell’indennizzo a copertura della ritardata attivazione del servizio inerente al cambio di operatore merita accoglimento nei limiti del riparto di responsabilità di entrambi gli operatori, come sopra motivato. Parimenti risulta fondata la richiesta di cui al punto d) di liquidazione dell’indennizzo a fronte della mancata risposta ai reclami anche in conformità a quanto previsto dall’articolo 16, comma 7, della delibera n.4/06/CONS, come modificata dalla delibera n.274/07/CONS secondo il quale *“ogni operatore fornisce alla clientela un’adeguata informativa circa i servizi forniti, le relative condizioni economiche e contrattuali e circa le eventuali restrizioni derivanti dal cambiamento di operatore”*

Alla luce delle predette considerazioni, il mancato riscontro al reclamo inviato in data 21 dicembre 2010, ricevuto dalla società Eutelia S.p.A. in data 4 gennaio 2011 per il numero di 88 giorni intercorrenti dal 18 febbraio 2011 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n.179/03/CSP) al 17 maggio 2011, data di deposito dell'istanza, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Eutelia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente e computato secondo il parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, della delibera n.73/11/CONS.

Alla stessa stregua, il mancato riscontro al reclamo inviato in data 16 febbraio 2011 a mezzo fax alla società Telecom Italia S.p.A. per il numero di 54 giorni intercorrenti dal 24 marzo 2011 (scaduti i 45 giorni utili per fornire risposta scritta ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n.179/03/CSP) al 17 maggio 2011, data di deposito dell'istanza, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente e computato secondo il medesimo parametro.

Con riferimento alle richieste di cui al punto a) e b) di rimborso del canone Adsl a fronte di un servizio non più usufruito dal 3 febbraio 2011, nonché del rimborso di euro 100,00 oltre iva a titolo di contributo di attivazione della nuova utenza n. 045.503478, entrambe meritano accoglimento in assenza di prova contraria da parte della società Eutelia S.p.A..

CONSIDERATO che le società Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. non si sono prontamente attivate alla risoluzione della problematica, e non hanno fornito adeguata informativa all'utente in ordine alla tempistica di espletamento della procedura di migrazione e che pertanto la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sotto menzionati;

CONSIDERATO, al riguardo, che a ristoro del pregiudizio causato dalla ritardata migrazione dal 3 febbraio 2011 al 26 maggio 2011 imputabile alla società Eutelia trova legittimazione la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 3,00 (un quinto del doppio di euro 7,50) per ogni giorno di ritardo secondo il combinato disposto degli articoli 3, comma 3 e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, in quanto il ritardo per cambio operatore non ha determinato la totale interruzione del servizio, laddove a fronte della mancata erogazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. del servizio telefonico dal 27 maggio 2011 al 1 luglio 2011 trova applicazione l'indennizzo pari ad euro 15,00 per ogni giorno di sospensione del servizio in conformità a quanto disposto dagli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, del citato regolamento;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente al rimborso dei canoni Adsl e del contributo di attivazione di nuova utenza, nonché alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso ripartito su entrambe le società delle sole spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Veneto, e per l'avvio della presente procedura;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Eutelia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 17 maggio 2011 dall'avv. Andrea Bellini, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 100,00 (cento/00) oltre iva a titolo di rimborso del contributo di attivazione della nuova utenza n. 045.503478, fatturato da Telecom Italia S.p.A. nel conto n.8E00555773 del 6 aprile 2011;

ii) euro 336,00 (trecentotrentasei/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 per il numero di 112 giorni di ritardata migrazione della numerazione dal 3 febbraio 2011 al 26 maggio 2011 in conformità a quanto disposto dagli articoli 3, comma 3 e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 88,00 (ottantotto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 21 dicembre 2010 per il numero di 88 giorni dal 18 febbraio 2011 al 17 maggio 2001, come specificato in parte motiva e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

La società medesima è tenuta altresì a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso degli importi fatturati a titolo di canone Adsl a fronte di un servizio non più erogato a far data dal 3 febbraio 2011, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 17 maggio 2011 dall'avv. Andrea Bellini, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 525,00 (cinquecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 per il numero di 35 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 27 maggio 2011 al 1 luglio 2011 in conformità a quanto disposto dagli articoli 3, comma 1 e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 54,00 (cinquantaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16 febbraio 2011 dal 24 marzo 2011 al 17 maggio 2011, come specificato in parte motiva e con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
iii) euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

Roma, 21 settembre 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola