

DELIBERA N. 3/11/CIR

Definizione della controversia
New Ora S.r.l./ Eutelia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 20 gennaio 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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

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 acquisita al protocollo n. 59918/09/NA del 15 ottobre 2010 con la quale la società New Ora S.r.l., in persona del legale rappresentante pro tempore, rappresentata e difesa dall'avv. Gaudino, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Eutelia S.p.A.;

VISTA la nota del 25 ottobre 2010 prot. n. 62072/10/NA con la quale la Direzione Tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le medesime parti a presentarsi all'udienza di discussione del 14 dicembre 2010;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Eutelia S.p.A. in udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La società New Ora S.r.l., intestataria delle utenze telefoniche nn. xxxx - yyyy - zzzz - qqqq e www in virtù di regolare contratto sottoscritto con la società Eutelia S.p.A., ha lamentato il verificarsi di un malfunzionamento, sia pure discontinuo, "ad intermittenza" a partire dal mese di gennaio 2010 che, interessando le suddette cinque utenze, ha generato la sospensione del servizio voce e Adsl dal 19 luglio 2010 fino al 30 settembre 2010, a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal Corecom Campania.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: 1) la liquidazione di un indennizzo a copertura della mancata fruizione del servizio voce e Adsl per un totale di 116 giorni per ciascuna delle cinque linee; 2) il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società Eutelia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 14 dicembre 2010, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva.

II. Motivi della decisione

In ordine al malfunzionamento "ad intermittenza" che ha interessato le cinque utenze a decorrere dal mese di gennaio 2010, si deve evidenziare che dalla scarsa documentazione prodotta in copia agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.

Diversamente, per quanto concerne la sospensione del servizio voce e Adsl, attesa la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo presentata al Corecom Campania in data 26 luglio 2010, si deve circoscrivere il disservizio nel periodo intercorrente tra il 19 luglio 2010 e il 30 settembre 2010, data di effettiva riattivazione del servizio. Al riguardo, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata fruizione del servizio inerente alle cinque utenze in epigrafe per il numero di 73 giorni 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.

In materia di garanzie offerte al cliente, la "Carta dei Servizi Eutelia S.p.A." stabilisce: "*Per il mancato rispetto degli standard di qualità (SLA) relativi al tempo di fornitura del collegamento iniziale previsto al precedente punto 2.1 e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti*

previsto nel precedente punto 2.1 (fonia) e 2.9 (internet), Eutelia prevede, su richiesta del cliente, il riconoscimento di indennizzi proporzionali al pregiudizio arrecato come previsto dalla normativa vigente Gli indennizzi sono determinati in funzione del 10% del contributo di attivazione del servizio, moltiplicando tale valore per un parametro che rappresenta, in percentuale, la violazione dello SLA rispetto al tempo contrattualmente pattuito. Per il mancato rispetto degli standard qualitativi nella fornitura del collegamento iniziale e al tempo di riparazione dei malfunzionamenti, Eutelia, a richiesta del cliente, prevede comunque il riconoscimento di indennizzi proporzionati al pregiudizio arrecato. In ogni caso il cliente avrà diritto, a titolo di indennizzo, ad un importo massimo omnicomprensivo, di regola, pari al 15% della media degli importi fatturati al cliente stesso e relativi ai volumi di traffico per gli ultimi tre mesi rapportati al periodo di effettivo disservizio, oppure ad un importo massimale omnicomprensivo pari al 10% del corrispettivo annuo del contratto....”.

Per il computo dell'indennizzo per ogni giorno di disservizio, si deve necessariamente prescindere dai parametri di riferimento (15% della media degli importi fatturati negli ultimi tre mesi oppure 10% del corrispettivo annuo del contratto) previsti dalla Carta dei Servizi Eutelia S.p.A., in quanto l'applicazione dei suddetti parametri viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio. Pertanto, nel caso di specie, trova applicazione l'ordinario parametro di riferimento nella misura di Euro 5,16 pro die da moltiplicarsi per il numero di 73 giorni di disservizio; di conseguenza l'utente ha diritto alla liquidazione dell'importo complessivo di euro 2.261,08 computato a copertura della sospensione sia del servizio voce che del servizio Adsl (vale a dire euro 5,16 per 73 giorni da moltiplicarsi per ciascuna delle 5 utenze per il servizio voce ed euro 5,16 per 73 giorni per il servizio Adsl), dovendosi anche in questo caso prescindere dal massimale previsto dalla Carta dei servizi per le ragioni già esposte sopra.

RILEVATO che la società Eutelia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro probatorio in ordine alla sospensione del servizio voce e Adsl che ha interessato le cinque utenze dal 19 luglio 2010 al 30 settembre 2010;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società Eutelia S.p.A. e che, pertanto, l'accertamento del disservizio legittima il riconoscimento a favore della società New Ora S.r.l. di un congruo indennizzo secondo il principio di proporzionalità ai sensi dell'articolo 11, comma 2, della delibera n.179/03/CSP, computato secondo il parametro ordinario di euro 5,16 come sopra specificato;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di euro 100,00, in considerazione del fatto che

il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito presso il Corecom Campania, e che l'utente ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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

L'accoglimento, nei termini di quanto esplicito, dell'istanza presentata dalla società New Ora S.r.l., in persona del legale rappresentante pro tempore, nei confronti della società Eutelia S.p.A..

1. La società Eutelia S.p.A. è pertanto tenuta a riconoscere alla società New Ora S.r.l., tramite bonifico o assegno bancario, le seguenti somme:

i. euro 2.261,08 (duemiladuecentosessantuno/08) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,16 per il numero di 73 giorni di mancata erogazione del servizio voce inerente alle 5 utenze e per il servizio Adsl nel periodo intercorrente dal 19 luglio 2010 al 30 settembre 2010;

ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

La somma di cui al punto 1 i) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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'articolo 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 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.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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.

Napoli, 20 gennaio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola