

DELIBERA n. 34/08/CIR  
definizione della controversia Pecoraro/ Elitel s.r.l.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 maggio 2008;

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";

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 23 ottobre 2007, prot. n. 63178/07, con la quale il Sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Elitel S.r.L.;

VISTA la nota del 31 ottobre 2007 (prot. n. 65187/07) 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 5 dicembre 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella suindicata udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie.**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti dalla Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY in virtù di contratto di abbonamento per iservizi ELITEL FUTURA NO LIMITS ed ELITEL ADSL VOIP NEW, ha lamentato: a) il malfunzionamentodel servizio voce e del servizio Adsl; b) l'indebita sospensione del servizio telefonico; c) la fatturazione indebita di importi inerenti a traffico mai effettuato.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- secondo l'operatore, per motivi tecnici, non era stato possibile attivare sulla predetta linea telefonica il servizio VOIP ;
- nonostante vari interventi tecnici effettuati sia a mezzo centrale telefonica che da tecnici specializzati, la società non ha provveduto ad alcuna sostituzione di apparecchiatura, né a predisporre alcun intervento specifico diretto al ripristino della funzionalità del servizio, non garantendo, pertanto, la continua e regolare erogazione dei servizi sopra menzionati;
- alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente ha chiesto: a) l'immediata disdetta contrattuale; b) lo storno di alcune fatture che presentavano sia costi mai concordati sia traffico anomalo;
- infine, a ciò si aggiunge anche la sospensione del servizio di fonia vocale dalla data del 06.07.2007 alla data del 05.08.2007;
- non avendo ricevuto alcun riscontro alle richieste di cui al punto precedente, l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Friuli Venezia Giulia;
- che all'udienza fissata presso lo stesso CORECOM in data 10.07.2007, le parti, regolarmente citate, non comparivano; il tentativo veniva, quindi, dichiarato concluso con esito negativo.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In base alla documentazione disponibile in atti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra: a) il malfunzionamento del servizio voce e del servizio Adsl; b) l'indebita sospensione del servizio telefonico; c) la fatturazione di importi inerenti a traffico mai effettuato.

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi, trovino applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, gli articoli 6.1 e 6.2 della "Carta dei Servizi Elitel S.r.L" in particolare::

- L'articolo 6.1 prevede che: *“Elitel si impegna ad attivare il servizio entro i termini contrattualizzati, salvo il caso di impossibilità tecnico-organizzativa. In tal caso Elitel comunicherà all'Utente tale impossibilità e le relative motivazioni ed indicherà la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con l'Utente tempi e modalità di attivazione. ....Ove il ritardo rispetto ai tempi tecnici previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile ad Elitel, l'Utente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 8”*. Al riguardo, nel caso di specie, è stata riscontrata l'impossibilità tecnica nell'attivazione del servizio VOIP richiesto dall'utente.

- L'articolo 6.2 stabilisce, invece, che: *“Elitel si impegna ad eliminare eventuali difetti di funzionamento che impediscono l'utilizzo dei Servizi, nonché eventuali difetti nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi che non ne impediscono l'utilizzo, con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni solari dalla segnalazione che deve essere effettuata per iscritto. .... Resta fermo il diritto dell'Utente di recedere dal contratto, secondo le modalità previste nelle condizioni contrattuali, qualora Elitel non abbia posto rimedio, entro trenta giorni dalla segnalazione scritta pervenuta dall'Utente, al difetto di funzionamento che impedisca totalmente l'utilizzo del Servizio. Ove il ritardo rispetto ai tempi tecnici previsti per la riparazione del malfunzionamento sia imputabile ad Elitel, l'Utente avrà diritto agli indennizzi di cui al punto 8 che segue”*. Al riguardo, gli interventi tecnici predisposti dall'operatore non hanno garantito il corretto funzionamento del servizio VOIP e non hanno impedito la successiva sospensione del servizio di fonia vocale;

- La Carta dei Servizi, prevede, all'art. 8, comma 1: *“Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile ad Elitel agli obblighi espressamente previsti ai precedenti punti 6.1 e 6.2, l'Utente può chiedere ad Elitel un indennizzo di 3 euro per ogni giorno di ritardo e, comunque, non superiore complessivamente a 100 euro”*.

Nel caso di specie, la società Elitel S.r.L. avrebbe dovuto risolvere il disservizio lamentato dall'utente, garantendo la fornitura del servizio ADSL e VOIP in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP.

RILEVATO che la società Elitel S.r.L. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare il corretto funzionamento del servizio VOIP ed ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che nella fattispecie *de qua* debba ravvisarsi, in capo alla società Elitel S.r.L., una responsabilità contrattuale per inadempimento, ai sensi dell'articolo 1218 c.c.;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società Elitel S.r.L. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di € 100,00, previsto dalle Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali 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;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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**

La società Elitel S.r.L. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXX, l'indennizzo di Euro 714,00, da intendersi al netto delle eventuali somme già corrisposte all'utente, computato moltiplicando, l'importo di Euro 3,00 previsto dall'art. 8, comma 1, della Carta dei Servizi, per il numero dei giorni di disservizio così evidenziati: a) per il numero di 208 giorni di malfunzionamento del servizio VOIP, per il periodo di riferimento \*29 marzo 2007 -23 ottobre 2007\*; b) per il numero di 30 giorni di indebita sospensione del servizio VOCE, per il periodo di riferimento \*6 luglio 2007 -5 agosto 2007\*; oltre allo storno del traffico non riconosciuto e dei costi non riconosciuti sulle fatture nn. VB192593 per Euro 127,53, VB278988 per Euro 42,42, VB394389 per Euro 39,53 e VB469091 per Euro 38,87.

La somma così determinata per rimborsi e indennizzi 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.

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'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 14 Maggio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola