

DELIBERA n. 36/08/CIR
definizione della controversia Restaino / Eutelia s.p.a.

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 28 agosto 2007 (prot. n. 51919/07), 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 Eutelia S.p.A.;

VISTA la nota dell'11 settembre 2007 (prot. n. 54644/07) 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 30 ottobre 2007;

VISTA la memoria depositata dalla parte istante in data 24 ottobre 2007 (prot. n. 63552/07);

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 30 ottobre 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 30 ottobre 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

il Sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY, lamenta il malfunzionamento della linea telefonica e del servizio internet a causa di continue interruzioni che non garantiscono la corretta e regolare fornitura dei relativi servizi.

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

- in data 11.04.2003, veniva sottoscritto il modulo di adesione UNICA con il gestore Edisontel (ora Eutelia S.p.A.) con il quale si richiedeva l'attivazione del servizio telefonico ed internet con distacco dalla rete Telecom;
- il servizio richiesto sin dalla data di attivazione era interessato dal malfunzionamento della linea telefonica e dalla discontinuità del collegamento ad internet;
- nonostante i ripetuti reclami e le numerose segnalazioni, il disservizio non veniva risolto, né venivano predisposti sopralluoghi necessari a comprendere le cause del malfunzionamento;
- successivamente, la società Eutelia forniva riscontro alle segnalazioni solo ad inizio 2007, adducendo la completa responsabilità di Telecom in ordine ai problemi esistenti sulla linea telefonica;
- infine, non appena parte istante decideva di trasferire la linea telefonica verso l'operatore Telecom, si presentavano nuovi disagi per l'occupazione della linea telefonica medesima.

La società Eutelia S.p.A., nel corso dell'udienza del 30 aprile 2007, ha eccepito:

- di aver effettuato tutte le operazioni di sua competenza per cercare di risolvere i disservizi lamentati dall'utente, esibendo, a supporto di quanto evidenziato, specifica documentazione in suo possesso. Da ciò, emergeva la totale responsabilità di Telecom Italia in ordine al disservizio lamentato dall'utente e l'impossibilità, quindi, di ripristinare adeguatamente la linea se non richiedendo alla società Telecom (proprietaria delle relative linee telefoniche) molteplici interventi, al fine di far riparare il guasto riscontrato sulla linea stessa.

La parte istante, nel riportarsi alle note depositate presso questa Autorità in data 18.10.2007, ha confermato la richiesta di indennizzo in conformità alla Carta dei

Servizi Eutelia, in vigore nell'anno 2007, per tutti i disagi subiti per il periodo ricompreso tra la data dell'11.04.2003 (data della sottoscrizione del contratto) e quella della presentazione dell'istanza de quo, oltre al pagamento delle spese sostenute per la procedura di conciliazione e per la procedura dinanzi all'Autorità, salvo il risarcimento del danno in sede giudiziaria. Ha richiesto l'esibizione da parte della società Eutelia S.p.A. di ogni documentazione idonea e necessaria agli accertamenti dei disservizi lamentati ed utili al calcolo dell'indennizzo. La parte istante ha lamentato, altresì, l'inosservanza degli standard in materia di trasparenza, buona fede, correttezza ed efficacia nella gestione del rapporto con l'utente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In base alla documentazione disponibile in atti ed alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sul malfunzionamento della linea telefonica e del servizio internet a causa di continue interruzioni che non hanno garantito la corretta e regolare fornitura dei servizi. In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi, trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, la "Carta dei Servizi Eutelia S.p.A." che 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".*

Nel caso di specie, l'intervento tecnico, predisposto dalla società Eutelia S.p.A., non ha determinato la risoluzione del disservizio, al fine di garantire la fornitura del servizio voce ed internet 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 Eutelia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente;

CONSIDERATO che la società Eutelia S.p.A. non ha fornito adeguato supporto probatorio idoneo ad escludere la propria responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'utente, né ha reso idonea perizia tecnica in ordine allo stato funzionale delle apparecchiature fornite alla società istante, atta a dimostrare la risoluzione del disservizio segnalato;

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

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 Eutelia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, al Sig. XXX, l'indennizzo di Euro 408,00, calcolato nella misura del 10% del canone annuo di Euro 1.020,00 (Euro 85,00 per servizi voce ed internet) moltiplicato per i 4 anni di disservizi, secondo il parametro di cui alla Carta Servizi di Eutelia. La somma così determinata a titolo di indennizzo 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