

DELIBERA n. 59/08/CIR
definizione della controversia Studio L. & M. / Eutelia s.p.a.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 luglio 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 "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 4 ottobre 2007 prot. n. 58854/07/NA con la quale lo Studio 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 del 10 ottobre 2007 prot. n. U/59668/07/NA 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 31 ottobre 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza di discussione della controversia;

UDITA la società Eutelia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 31 ottobre 2007;

VISTA la nota del 6 maggio 2008 prot. n. U726695/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha chiesto rispettivamente alle società Eutelia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. ulteriore documentazione a completamento dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è risultato che:

Lo Studio XXX, intestatario dell'utenza telefonica: YYY, contesta la disattivazione arbitraria ed illegittima del servizio telefonico, conseguente alla richiesta di disdetta dal rapporto contrattuale con Eutelia S.p.A. e alla contestuale istanza di rientro in Telecom Italia S.p.A..

In particolare l'utente, nell'istanza introduttiva prodotta in data 4 ottobre 2007, ha rappresentato che:

a) a seguito del recesso formalizzato in data 26 ottobre 2006 dal contratto di accesso diretto sottoscritto con la società Eutelia S.p.A. con contestuale richiesta di rientro della numerazione: YYY in Telecom Italia S.p.A., il servizio telefonico inerente alla predetta utenza è stato arbitrariamente sospeso dal mese di aprile 2007, per poi essere riattivato solo in data 10 gennaio 2008, a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo formulata alla direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità nelle more della procedura di definizione della controversia, ai sensi dell'articolo 21 della delibera n.173/07/CONS.

- La società Eutelia S.p.A., in sede di udienza del 31 ottobre 2007, ha eccepito che nel caso di specie, *“non si è trattato di sospensione arbitraria ed illegittima della linea, in quanto l'utente ha inviato regolare disdetta. A seguito di contatto telefonico, l'utente ha manifestato la volontà di recedere senza richiedere contestuale passaggio dell'utenza in Telecom Italia S.p.A. . Pertanto, la società ha provveduto a lavorare la richiesta di disdetta, con semplice recesso contrattuale e non con contestuale rientro dell'utenza in Telecom Italia S.p.A.”*. Al riguardo, ha precisato che *“in data 19 aprile 2007, il cliente ha contattato la società lamentando l'isolamento e, pertanto, il giorno successivo, un'operatrice del back office ha informato l'utente stesso sulla procedura necessaria da espletare per la rassegnazione dell'utenza da parte della società Telecom Italia S.p.A.”*. Pur tuttavia, la società ha dichiarato di essere disponibile, senza ammissione di responsabilità alcuna, e a titolo di composizione bonaria della controversia ad addivenire ad un accordo transattivo come da condizioni generali

di contratto. In sede di audizione, la società medesima ha prodotto copia della richiesta di disdetta contrattuale datata 26 ottobre 2006.

- La società Telecom Italia S.p.A., nei confronti della quale è disposta l'integrazione del contraddittorio, ha prodotto la documentazione relativa al sistema informativo Pitagora, da cui si evince che il servizio telefonico inerente all'utenza: YYY è stato attivato in data 9 settembre 2004 ed è stato oggetto di cessazione standard in data 18 aprile 2007. Di seguito, dalla schermata CRM risulta un ordine di rientro in Telecom registrato in data 20 dicembre 2007.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

Nel caso di specie, dalla documentazione prodotta agli atti si evince che parte istante ha formalizzato in data 26 ottobre 2006 il recesso dal rapporto contrattuale intercorso con la società Eutelia S.p.A., con contestuale rientro in Telecom Italia S.p.A. della numerazione in epigrafe con conseguente relativa riattivazione del servizio telefonico con quest'ultima società. Al riguardo, la società Eutelia S.p.A., ribadendo quanto dedotto in sede di audizione del 31 ottobre 2007, con nota del 22 maggio 2008 di risposta alla richiesta di integrazione istruttoria, ha specificato che *“il ricorrente ha inviato disdetta del contratto con contestuale richiesta di rientro della numerazione in Telecom Italia S.p.A. con raccomandata a/r pervenuta ad Eutelia in data 22 novembre 2006 e che il ricorrente stesso, contattato dal servizio Retention di Eutelia ha tuttavia manifestato la volontà che la numerazione non rientrasse in Telecom Italia. Pertanto, la cessazione del servizio è stata gestita dalla società stessa senza rientro, per cui al termine della procedura, la numerazione de quo era cessata”*.

Tanto premesso, si deve evidenziare che la società Eutelia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare il mancato invio dell'ordinativo di rientro della numerazione in Telecom: nella specie, la procedura di rientro è stata richiesta espressamente in data 26 ottobre 2006, contestualmente al recesso contrattuale da Eutelia S.p.A., come si evince dalla copia del modulo di recesso sottoscritto dallo Studio XXX, allegata agli atti. Parimenti, in sede di contestazione, al fine di escludere la propria responsabilità in ordine a quanto lamentato da parte istante, la società medesima avrebbe dovuto fornire prova del presunto consenso espresso del ricorrente in ordine alla semplice disdetta,

senza migrazione alcuna della relativa numerazione in Telecom. Invero, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria, la società Eutelia S.p.A. si è limitata a riferire che “ *a seguito della segnalazione del ricorrente, ha immediatamente provveduto ad enunciare la procedura necessaria alla rassegnazione della precedente numerazione, ed infatti ad oggi quest’ultima risulta assegnata allo Studio XXX*”.

Pur tuttavia, la riattivazione del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A. inerente all’utenza interessata è avvenuta solo in data 10 gennaio 2008 per esecuzione dell’ordine di rientro del 20 dicembre 2007 presente nella schermata informativa CRM di Telecom Italia, inserito peraltro a seguito della richiesta di deduzioni presentata dalla Direzione Tutela dei Consumatori su istanza di provvedimento temporaneo richiesta dallo Studio XXX in pendenza della procedura di risoluzione del presente contenzioso: a tal proposito, si deve altresì evidenziare, che a riprova della responsabilità esclusiva della società Eutelia S.p.A., nel corso della medesima procedura avviata ai sensi dell’articolo 21 della delibera n.173/07/CONS, la società Telecom Italia S.p.A. con email del 20 dicembre 2007, ha confermato la circostanza che la società Eutelia S.p.A. ha inviato un ordine di semplice cessazione di linea, anziché una cessazione per rientro.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la sospensione del servizio telefonico sull’utenza in epigrafe per il numero di 267 giorni nel periodo di riferimento*18 aprile 2007, data di sospensione del servizio telefonico – 10 gennaio 2008, data di riattivazione del servizio* 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 ”

RILEVATO che la società Eutelia S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente; né ha assolto l'impegno di addivenire ad una composizione bonaria della controversia, come richiesto nel corso dell'udienza;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la disattivazione del servizio telefonico, conseguente al mancato invio dell'ordinativo di rientro in Telecom, è ascrivibile esclusivamente alla società Eutelia S.p.A.;

RITENUTO altresì, che il computo della misura dell'indennizzo 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, e che, pertanto, trova applicazione l'ordinario parametro di riferimento nella misura di Euro 5,16 *pro die*;

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

La società Eutelia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Studio XXX, l'indennizzo di Euro 1.377,72 (milletrecentosettantasette/72), computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di Euro 5,16 per il numero di 267 giorni di mancata fruizione del servizio telefonico, nel periodo di

riferimento *18 aprile 2007 –10 gennaio 2008*, in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Eutelia S.p.A..

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.

La società Eutelia S.p.A. è tenuta 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, 2 luglio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola