

DELIBERA N. 85/10/CIR

Definizione della controversia
Florsilva Ansaloni S.r.l./ Elitel S.r.l.

L'AUTORITA',

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre e, in particolare, nella prosecuzione del 15 novembre 2010;

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'art. 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"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"*;

VISTA l'istanza del 13 luglio 2009, prot. n. 1434/09/DIT con la quale la società Florsilva Ansaloni s.r.l., rappresentata dall'avv. Sommesse, 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 13 gennaio 2010 (Prot. n. 0001843), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa in data 10 marzo 2010;

PRESO ATTO della mancata comparizione delle parti;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società Florsilva Ansaloni s.r.l., intestataria della linea n. xxxx, lamenta la indebita sospensione del servizio di trasmissione dati da parte della società Elitel s.r.l.

In particolare, dalle risultanze istruttorie è emerso che:

- a) in data 29 maggio 2003, la società Florsilva Ansaloni s.r.l., stipulava un contratto con la società Elitel s.r.l. avente ad oggetto l'attivazione dei servizi "ADSL New Professional" e "Router ADSL";
- b) in data 4 luglio 2007, la società Elitel S.r.l. procedeva, senza alcun preavviso e senza fornire alcuna giustificazione, a sospendere il servizio di trasmissioni dati precedentemente attivato;
- c) il predetto servizio non veniva più riattivato e in data 16 luglio 2008 la società Elitel s.r.l., veniva dichiarata fallita dal Tribunale di Milano con sentenza R.G. n. 359/2008;
- d) l'istante, esperito inutilmente il tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. Emilia Romagna, si rivolgeva a questa Autorità chiedendo il risarcimento dei danni subiti a causa della sospensione del servizio di trasmissione dati.

II. Motivi della decisione.

In merito alle doglianze dell'istante in ordine alla indebita interruzione del servizio di trasmissione dati, deve ritenersi che esse siano fondate atteso che esse non hanno trovato alcuna smentita da parte della società Elitel s.r.l.

A fronte di quanto asserito dall'istante in ordine alla sospensione immotivata ed *ex abrupto* del servizio *de quo*, la società Elitel s.r.l. non ha prodotto, nell'ambito dell'attivata procedura, alcuna memoria o documentazione in merito.

Deve ritenersi, pertanto, che la società Elitel s.r.l. abbia sospeso l'erogazione del servizio all'utente immotivatamente e senza fornire alcun preavviso, contravvenendo a quanto previsto dall'articolo 5, allegato A, della delibera 173/07/CONS nonché dall'articolo 8, delle proprie Condizioni generali di contratto in materia di fornitura regolare, continua e senza interruzioni dei servizi offerti.

Alla luce di quanto sopra esposto, deve ritenersi che la sospensione che ha interessato l'utenza in epigrafe sia indebita e, pertanto, debba riconoscersi in capo all'istante, secondo quanto previsto dall'articolo 8 delle Condizioni generali di contratto della società Elitel s.r.l., un indennizzo pari ad euro 3,00 per ogni giorno solare di sospensione, per complessivi 378 giorni, intercorrenti tra la data di sospensione del servizio (4 luglio 2007) e la data in cui la società Elitel s.r.l. è stata dichiarata fallita (16 luglio 2008).

Da ultimo, si rileva che la richiesta avanzata dall'istante, in ordine al riconoscimento di un risarcimento dei danni, non può trovare accoglimento in questa sede atteso che, sia la quantificazione che la liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, "*ove riscontri la fondatezza dell'istanza... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi*

di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, a ristoro del pregiudizio subito dall'istante per la indebita sospensione del servizio telefonico per il periodo intercorrente dal 4 luglio 2007 al 16 luglio 2008, debba trovare applicazione l'articolo 8 delle Condizioni generali di contratto della società Elitel s.r.l., ove è prevista la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 3,00 per ogni giorno solare di sospensione;

CONSIDERATO che la richiesta dell'istante, in ordine al riconoscimento di un risarcimento del danno, non possa trovare accoglimento in questa sede per le ragioni *supra* esposte;

RITENUTO infine che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo di euro 50,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella città di residenza dell'utente e che egli non ha presenziato all'udienza svolta innanzi all'Autorità;

RITENUTO, inoltre, che i rimborsi riconosciuti dall'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 Nicola D'Angelo, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Elitel s.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla società Florsilva Ansaloni s.r.l. è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 1.134,00, computato moltiplicando l'importo di euro 3,00, previsto dall'articolo 8 delle Condizioni generali di contratto in caso di sospensione indebita del servizio telefonico, per ogni giorno solare di sospensione, per il numero di 378 giorni intercorrenti tra la data di sospensione del servizio (4 luglio 2007) e quella della data della dichiarazione di fallimento della società Elitel s.r.l. (16 luglio 2008).

La predetta somma 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 predetta società è tenuta, altresì, a corrispondere all'istante la somma di euro 50,00, quale rimborso delle spese da esso sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

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 5, 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 pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Nicola D'Angelo

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola