

**Delibera n.. 94/11/CIR**

**Definizione della controversia  
T.F. / EUTELIA S.p.A.  
(GU14/641/11)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 13 luglio 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 "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

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 dell'8 giugno 2011 acquisita al protocollo generale al n.28982/11/NA con la quale il sig. T.F. 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 21 giugno 2011 prot. n. U/31659/11 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;

VISTA la nota del 1 luglio 2011 con la quale la società Eutelia S.p.A. ha presentato la memoria difensiva a supporto della propria posizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. T.F., intestatario delle utenze telefoniche n. 010.869xxxx e n.010.869yyyy, contesta la mancata erogazione del servizio Adsl da parte della società Eutelia S.p.A. a far data dalla richiesta di trasloco inviata il 6 maggio 2009 fino alla data dell'11 settembre 2009.

In particolare, l'istante, già cliente Eutelia, in data 6 maggio 2009 richiedeva il trasloco della linea Adsl a seguito del trasferimento dello studio tecnico sito in Genova dalla via Carlo Barabino n.2/1 – 16129 alla via Orsini 13 rosso – 16146.

Con nota inviata a mezzo fax in data 13 luglio 2009 l'istante comunicava alla società Eutelia S.p.A. l'avvenuta cessazione del servizio presso il vecchio indirizzo e nel contempo richiedeva l'intervento di un tecnico per l'installazione del router nel nuovo studio professionale. Tuttavia, nonostante un ulteriore sollecito inviato a mezzo fax in data 5 agosto 2009, la società Eutelia S.p.A. non riscontrava la richiesta di intervento tecnico, ma si limitava ad emettere le fatture a fronte di un servizio mai erogato.

Pertanto, stante l'impossibilità di usufruire del servizio Adsl, l'istante bloccava gli addebiti bancari per il pagamento delle fatture e reiterava la segnalazione di disservizio con nota inviata a mezzo fax in data 7 settembre 2009.

A fronte della richiesta di trasloco della linea formalizzata in data 6 maggio 2009, il servizio Adsl veniva reso funzionante solo in data 11 settembre 2009.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto la liquidazione dei danni derivanti dal disservizio protrattosi per circa quattro mesi, il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio ed il rimborso delle spese procedurali.

La società Eutelia S.p.A., con nota del 1 luglio 2011 prot. n.33680/11/NA, ha evidenziato che “ *a fronte della richiesta di trasloco ricevuta in data 19 maggio 2009, l'operazione è stata espletata in data 29 maggio 2009. Nonostante la corretta configurazione e installazione dell'apparato, è assente la navigazione e la linea è isolata. Eutelia è tuttavia estranea a tale disservizio, in quanto ha provveduto ad aprire il guasto a Telecom Italia S.p.A., che ha chiuso il guasto in data 11 settembre 2011 con classificazione tecnica “Rete di accesso” e causa “Telecom Italia”.*

## II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, dalla disamina della documentazione allegata in copia alla memoria, si deve rilevare il comportamento inerte della società Eutelia S.p.A. in quanto la società medesima si è attivata all'apertura del *trouble ticket* con contestuale relativo invio nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. solo nel mese di settembre 2009, e precisamente in data 10 settembre 2009, il giorno precedente la risoluzione della problematica, disattendendo le precedenti richieste di intervento e le ripetute segnalazioni di disservizio. Al riguardo, la società Eutelia, confermando l'assenza, senza soluzioni di continuità, di connessioni di accesso ad internet dalla data del 29 maggio 2009, di asserita attivazione del servizio all'11 settembre 2009, data di effettivo funzionamento, si è limitata ad imputare la responsabilità del disservizio alla società Telecom Italia, senza fornire giustificazioni in ordine al ritardo perpetrato dalla stessa nella gestione del cliente e nell'interfaccia con l'operatore notificato. In effetti, la società Telecom Italia S.p.A., in considerazione del servizio Bitstream Asimmetrico, ha provveduto alla risoluzione tempestiva della problematica entro il giorno successivo alla notifica del guasto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 16, comma 7, della delibera n.34/06/CONS; laddove la società Eutelia S.p.A. ha notificato alla società Telecom Italia S.p.A. la segnalazione di guasto solo nel mese di settembre 2009, quindi con ritardo rispetto agli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi.

Alla luce delle predette considerazioni, in assenza di prova contraria, la mancata fruizione del servizio Adsl inerente alle utenze in epigrafe per il numero di 70 giorni intercorrenti dal 5 giugno 2009 all'11 settembre 2009, considerata la "*franchigia*" prevista dalla Carta dei Servizi dei 30 giorni ordinari per la fornitura di accesso ad Internet da postazione fissa, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Eutelia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo computato secondo il parametro di euro 10,00, come previsto dal combinato disposto degli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS.

ACCERTATO che la società Eutelia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio Adsl nel periodo suindicato e alla ritardata gestione del cliente;

CONSIDERATO che non sussiste alcuna limitazione di responsabilità in capo alla società Eutelia S.p.A. in assenza di prova di "*cause di forza maggiore*" e "*fatti di terzi*", determinanti l'interruzione totale del servizio di accesso locale fornito da altro operatore, come previsto dall'articolo 17, delle condizioni generali di contratto di

Eutelia, stante il ritardo perpetrato dalla società medesima nell'invio della richiesta di intervento di Telecom Italia;

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., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 700,00 a titolo di indennizzo computato a copertura della mancata erogazione del servizio Adsl dal 5 giugno 2009 all'11 settembre 2009, secondo il parametro sopra menzionato;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per l'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Liguria, e per la presente procedura;

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., in accoglimento dell'istanza formulata in data 8 giugno 2011 dal sig. T.F., è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 10,00 per il numero di 70 giorni di mancata erogazione del servizio Adsl dal 5 giugno 2009 all'11 settembre 2009 come previsto dal combinato disposto degli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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'art. 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 presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

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'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, 13 luglio 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola