

ATTI 1.21.1 2010/557

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 12

del 25 marzo 2011

Sono presenti i componenti del Comitato:

MINOLI ROTA	Fabio	Presidente
CAVALLIN	Mario	Vice Presidente
CIPRIANO	Marco Luigi	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
GUSSONI	Maurizio	Assente giustificato
VOLPE	Marcella	
ZANELLA	Federica	

Oggetto: Definizione della controversia Torneria Meccanica SA.PI. XXX/ Eutelia XXX

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Lombardia

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*”, e in particolare l’art. 84;

VISTA la legge della Regione Lombardia 28 ottobre 2003, n. 20, “*Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 5 del 28 ottobre 2004 “*Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*”;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS, recante il “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (d’ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza presentata in data 25 marzo 2010, con cui la Torneria Meccanica SA.PI. XXX ha chiesto l’intervento del Co.Re.Com. della Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Eutelia XXX (d’ora in avanti Eutelia), ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTE le note del 13 settembre 2010 (prot. n. 14987/2010) e 21 settembre 2010 (prot. n. 15532/2010), con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della stessa in data 25 ottobre 2010;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 25 ottobre 2010;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell’Ufficio ai sensi dell’art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l’illustrazione del Presidente Fabio Minoli nella seduta del 25 marzo 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia

La Torneria Meccanica Sa.Pi. di XXX (d’ora in avanti Torneria Meccanica) nella propria istanza e nella documentazione ad essa allegata rappresenta quanto segue:

- 1) in data 10/09/2003 la Torneria Meccanica sottoscriveva il modulo di adesione UNICA con il gestore EdisonTel XXX (ora Eutelia) per la fornitura di servizi di telecomunicazioni, che venivano correttamente attivati in data 20/11/2003;

- 2) in data 14/07/2008 improvvisamente veniva sospesa la fornitura del servizio telefonico, sebbene tutte le fatture ricevute fossero state regolarmente pagate dall'istante, con notevole pregiudizio per l'attività lavorativa della Torneria Meccanica;
- 3) nonostante le numerose segnalazioni al Servizio Clienti, Torneria Meccanica non riceveva alcuna spiegazione e alcun riscontro dall'operatore telefonico;
- 4) di fronte al protrarsi della sospensione dei servizi telefonici (imprescindibili per lo svolgimento dell'attività lavorativa) e al silenzio del gestore, Torneria Meccanica, in data 9/09/2008, provvedeva a chiedere la cessazione del contratto con rientro della numerazione in Telecom Italia;
- 5) in data 25/09/2008, un tecnico Eutelia si recava presso la sede di Torneria Meccanica, per effettuare gli interventi di ripristino dei servizi sulla linea telefonica, ma veniva immediatamente informato del cambio di operatore nel frattempo occorso;
- 6) a fronte di tale episodio, in data 8/10/2008, con raccomandata A/R ricevuta dal destinatario in data 13/10/2008, Torneria Meccanica comunicava a Eutelia la propria volontà di interrompere il rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1454 c.c., secondo quanto espressamente previsto dalle stesse Condizioni Generali di Contratto – UNICA (art. 6.3);
- 7) nonostante l'interruzione dei servizi (occorsa dal luglio 2008), il rientro in Telecom e la comunicazione citata al punto 6), Eutelia continuava ad emettere fatture (per un totale di 6), che non venivano pagate dall'istante;
- 8) in data 19/09/2009, Torneria Meccanica, a fronte della condotta di Eutelia, avviava la procedura conciliativa presso questo Corecom, che si conclude il 15/02/2010 con un verbale di mancata comparizione dell'operatore;
- 9) con istanza del 9 marzo 2010 (prot. Corecom 5996/2010 del 25 marzo 2010), la società Torneria Meccanica presentava istanza di definizione della controversia in cui chiedeva lo storno di tutte le 6 fatture emesse da Eutelia e la liquidazione dei danni subiti.

In data 21/10/2010 Eutelia presentava memoria nella quale comunicava:

- di avere emesso due note di credito (allegate in copia alla memoria) per complessivi € 337,20;
- che il disservizio lamentato dall'utente "è stato causato da un guasto al *router*: trattandosi quindi di un evento non previsto o imprevedibile, la responsabilità del guasto non può essere imputabile ad Eutelia", ai sensi degli artt. 14.1 e 15.4 delle condizioni generali di contratto;
- che l'eventuale indennizzo da riconoscere a Torneria Meccanica dovrà essere rapportato ai massimali stabiliti nelle condizioni generali di contratto, ovvero ad un massimo di € 201,60.

In data 25/10/2010, in occasione dell'udienza di discussione, alla quale Eutelia non è comparsa, l'istante ha depositato le proprie controdeduzioni in cui, preso atto delle note di credito emesse dall'operatore:

- precisa che le note di credito coprono solo due delle sei fatture emesse;
- chiarisce che le richieste risarcitorie vertono sul mancato immediato ripristino del servizio, posto che un intervento immediato avrebbe evitato alla Torneria Meccanica la perdita di ordinativi;
- richiede lo storno delle quattro fatture insolute e si dichiara disponibile ad accettare un indennizzo di € 201,60.

Valutazioni in ordine al caso in esame

Dalla documentazione prodotta, emerge che le contestazioni mosse dall'istante nei confronti di Eutelia riguardano: *a)* il mancato intervento per il ripristino del servizio sospeso, nonostante le reiterate segnalazioni telefoniche agli operatori del servizio Clienti; *b)* l'emissione di fatture, nonostante la sospensione del servizio e nonostante la cessazione del medesimo con rientro in Telecom Italia.

a) Va rilevato, innanzi tutto, che risulta pacifica la circostanza dell'interruzione del funzionamento del servizio sulla linea intestata a Torneria Meccanica, dal momento che la stessa non è stata oggetto di contestazioni da parte dell'operatore; quest'ultimo, invero si è limitato, con estremo ritardo (nella propria memoria del 21 ottobre 2010), a fornire la motivazione tecnica di tale interruzione ("guasto del router"), senza tuttavia fornire prova alcuna del guasto occorso, né della sua imprevedibilità e della sua non imputabilità a Eutelia.

A fronte di tale circostanza e ai fini della valutazione della condotta dell'operatore, va ricordato, in primo luogo, che, secondo quanto stabilito dall'art. 3.4 della Delibera 179/03/CSP, gli operatori hanno l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Da questo obbligo consegue che, nei casi di malfunzionamento o di impossibilità per l'utente di usufruire del servizio, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per inadempimento ai sensi dell'art. 1218 c.c., a meno che l'operatore dimostri che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile. Ora, considerato che la stessa Carta dei Servizi Eutelia richiama espressamente tale onere e che le condizioni generali di abbonamento sottoscritte dall'utente prevedono l'impegno dell'operatore a dare riscontro a eventuali segnalazioni e richieste relative a malfunzionamenti nell'erogazione del servizio "con la massima celerità" (art. 6.3 Condizioni Generali di Contratto – UNICA), risulta evidente che nel caso di specie Eutelia (già Edisontel) non ha adempiuto a quanto contrattualmente pattuito, non essendo intervenuta con sollecitudine per eliminare il disservizio, non avendo dato alcuna prova della non imputabilità del medesimo disservizio all'operatore e non avendo dato neppure alcun adeguato riscontro alle segnalazioni dell'utente, ovverossia un'informazione atta a chiarire la natura del disservizio e i tempi necessari per la sua risoluzione.

Chiarito dunque che la condotta tenuta da Eutelia (già Edisontel) nel caso in esame integra inadempimento contrattuale e fonda conseguentemente il diritto dell'utente ad un congruo indennizzo, per la definizione del *quantum debeatur* occorre riferirsi alla Carta dei Servizi Eutelia, che in proposito così 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 omnicomprendivo, 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 omnicomprendivo pari al 10% del corrispettivo annuo del contratto*".

Considerato, quanto alla fattispecie in esame, che il corrispettivo annuo versato dalla Torneria Meccanica per i servizi telefonici va calcolato moltiplicando il Canone Servizio UNICA di € 168,60 per 12 mesi (per un importo complessivo di € 2023,20), l'indennizzo dovuto da Eutelia per la mancata gestione dei disservizi sull'utenza n. 02 901 42 09 dovrebbe corrispondere ad € 202,32. Tuttavia, la dovuta applicazione del principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, ossia di corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base 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 e la natura dell'utente – persona fisica o giuridica – che ha subito il pregiudizio), impone di ritenere che, considerato il disagio patito dalla ditta Torneria Meccanica, impossibilitata ad usufruire del servizio telefonico di Eutelia, in entrata e in uscita, per circa due mesi (luglio – settembre 2008) - e dunque notevolmente limitata nell'esercizio della propria attività lavorativa per tutto quel periodo - tale indennizzo massimo debba essere

raddoppiato, e ammontare quindi ad euro 404,64. Ciò trova una conferma in via di principio anche nella recentissima Delibera 73/11/CONS (in particolare all'art. 12, comma 2 dell'allegato A, dove si stabilisce che, nell'ipotesi di sospensione del servizio, gli importi liquidati a titolo di indennizzo debbano essere computati in misura pari al doppio se l'utenza interessata è di tipo "affari"), che, seppur non ancora applicabile al caso di specie, è da ritenere possa essere validamente considerata come criterio orientativo utile a guidare la discrezionalità del decisore nella determinazione, in concreto, di un indennizzo che possa dirsi equo, in quanto rispondente ai canoni di proporzionalità e adeguatezza.

b) Quanto alla contestazione relativa alle fatture emesse nonostante l'interruzione dei servizi e la conseguente impossibilità per l'utente di usufruirne e anche successivamente alla richiesta di cessazione con rientro, dalla documentazione inviata da Eutelia risultano emesse due note di credito a storno dei canoni relativi ai periodi di fatturazione 1 agosto – 31 agosto 2008 e 1 settembre – 31 settembre 2008 per un totale di € 337,20. Tuttavia, risultano agli atti altre quattro fatture successive per canoni relativi al periodo 1 dicembre 2008 – 31 marzo 2009, emesse, dunque, quando Torneria Meccanica, privata del servizio Eutelia, aveva già richiesto il rientro il Telecom Italia e ribadito con comunicazione scritta del 13 ottobre 2008 la propria volontà di recedere dal contratto con Eutelia, avvalendosi della facoltà prevista dagli artt. 6.2 e 6.3 delle Condizioni Generali di Contratto-UNICA.

Posto che, secondo quanto stabilito in più occasioni dall'Autorità, in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, l'utente ha diritto allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto nonché a un congruo indennizzo, si deve concludere che la società Eutelia (già Edisontel) deve procedere allo storno delle fatture n. 510046 del 7/12/2008, n. 40982 del 7/01/2009, n. 77394 dell'8/02/2009 e n. 113816 dell'8/03/2009, nonché a corrispondere a favore della Torneria Meccanica l'importo di Euro 202,32, in applicazione dell'unico parametro indennizzatorio previsto dalla Carta dei servizi Eutelia per inadempimento e corrispondente al 10% del canone annuo corrisposto dall'utente (euro 2023,2).

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che l'istante abbia diritto al rimborso delle spese sostenute per la procedura, equitativamente quantificabili in euro 150,00;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

La società Eutelia è tenuta, a favore di Torneria Meccanica SA.PI. XXX, a:

- 1) corrispondere la somma di € 404,64 a titolo di indennizzo per mancata soluzione del malfunzionamento lamentato dall'utente (somma corrispondente al doppio del 10% del canone annuo corrisposto dall'utente);
- 2) corrispondere la somma di € 202,32 a titolo di indennizzo per ritardata gestione del recesso con richiesta di rientro in Telecom Italia (somma corrispondente al 10% del canone annuo corrisposto dall'utente);
- 3) stornare le fatture n. 510046 del 7/12/2008, n. 40982 del 7/01/2009, n. 77394 dell'8/02/2009 e n. 113816 dell'8/03/2009, con l'emissione delle relative note di credito;
- 4) corrispondere la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese del procedimento.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera AGCOM n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n.259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 69/2009.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Presidente Corecom
Fabio Minoli Rota

Il dirigente Ufficio per il Corecom
Mauro Bernardis