

ATTI 1.21.1. 2012/1481

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**Deliberazione n. 69 del 19 dicembre 2013**

Sono presenti i componenti del Comitato:

<b>ZANELLA</b>	Federica	Presidente
<b>BOSCAGLI</b>	Giulio	Vice Presidente
<b>SAVOINI</b>	Gianluca	Vice Presidente
<b>BORELLA</b>	Diego	
<b>ROLANDO</b>	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Eutelia XXX

---

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Corecom

---

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

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

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *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, la Regione Lombardia 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 A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *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*;

VISTA l'istanza presentata in data 15 marzo 2012, con cui la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Eutelia XXX, in amministrazione straordinaria, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 15 marzo 2012 e del 23 maggio 2012, 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 a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 6 giugno 2012;

VISTO il verbale della suindicata udienza del 6 giugno 2012;

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*;

CONSIDERATO quanto segue:

### **Oggetto della controversia**

Con l'istanza presentata in data 15/3/2012 (prot. n. 2012/4880), la sig.ra XXX ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con Eutelia XXX in amministrazione straordinaria, ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* di cui alla delibera A.G.Com. 173/07/Cons, in relazione a servizi di telefonia fissa e internet/adsl per mancata o parziale fornitura del servizio e interruzione/sospensione del servizio.

L'istante rappresentava:

- Di aver aderito, in data 11/11/2006, all'offerta di servizi di telefonia fissa e internet/adsl proposti da Eutelia in relazione all'utenza XXX;
- Di aver regolarmente pagato le fatture sino a quella con scadenza in data 7/8/2010, sebbene la linea di telefonia e internet/adsl funzionasse parzialmente già da febbraio 2010, e di non averle successivamente pagate a causa del peggioramento delle condizioni di fornitura dei servizi di telefonia e internet/adsl;
- Di aver puntualmente segnalato all'operatore la sussistenza e la persistenza di malfunzionamenti che impedivano la regolare erogazione dei servizi di telefonia e internet/adsl;
- Di chiedere, pertanto, lo storno delle seguenti fatture per un totale di euro 521,92 di cui:
  - Fattura n. 252599 di euro 39,49 con scadenza di pagamento il 7/9/2010;
  - Fattura n. 280941 di euro 39,49 con scadenza di pagamento il 7/10/2010;
  - Fattura n. 310537 di euro 39,91 con scadenza di pagamento il 7/11/2010;
  - Fattura n. 340160 di euro 40,41 con scadenza di pagamento il 7/12/2010;
  - Fattura n. 369892 di euro 39,98 con scadenza di pagamento il 7/1/2011;
  - Fattura n. 14618 di euro 39,76 con scadenza di pagamento il 7/2/2011;
  - Fattura n. 44652 di euro 39,64 con scadenza di pagamento il 7/3/2011;
  - Fattura n. 71859 di euro 39,49 con scadenza di pagamento il 7/4/2011;
  - Fattura n. 99352 di euro 39,61 con scadenza di pagamento 7/5/2011;
  - Fattura n. 125691 di euro 39,49 con scadenza di pagamento il 7/6/2011;
  - Fattura n. 151988 di euro 39,49 con scadenza di pagamento il 7/7/2011;
  - Fattura n. 180350 di euro 40,05 con scadenza di pagamento il 7/8/2011;
  - Fattura n. 206718 di euro 39,49 con scadenza di pagamento il 7/9/2011;
  - Fattura n. 229547 di euro 35,51 con scadenza di pagamento il 7/10/2011;
- Di chiedere il rimborso della somma di euro 96,00 sostenuta per l'attivazione di una nuova linea telefonica/adsl;
- Di chiedere un ulteriore risarcimento quantificato in euro 1000,00 per non essere risultato raggiungibile da numerosi clienti a causa dell'irregolare funzionamento della linea telefonica/adsl;

- L'elenco dei *trouble tickets* aperti da Eutelia su segnalazione dell'utente, da cui risulta:
  - Guasto segnalato per il periodo 14/2/2010-16/2/2010 con causale "Router guasto";
  - Guasto segnalato per il periodo 31/3/2010-1/4/2010 con causale "Problema voce";
  - Guasto segnalato per il periodo 1/4/2010-6/4/2010 con causale "Degrado numerazioni voip";
  - Guasto segnalato per il periodo 6/4/2010-23/4/2010 con causale "Degrado numerazioni voip";
  - Guasto segnalato per il periodo 17/6/2010-19/10/2010 con causale "Degrado voce";
  - Guasto segnalato per il periodo 18/10/2010-20/10/2010 con causale "Degrado linea";
- Di aver ricevuto la nota di credito n. 2968 di data 1/7/2010 di euro 29,89 avente come oggetto "Partita 2010/310537 – canone mensile 10/2010", con cui l'operatore riconosceva di fatto il malfunzionamento della linea telefonica/adsl;
- Di aver chiesto all'operatore, via fax in data 23 febbraio 2011, l'emissione di una nota di credito a storno dei canoni dovuti per il periodo in cui non era stato possibile utilizzare il servizio, evidenziando nel contempo tutte le segnalazioni di guasto per il degrado della voce o l'isolamento totale;
- Di aver appreso il 30/8/2011, contattando il *call center* dell'operatore, che la linea telefonica/adsl era stata disattivata per mancato pagamento delle fatture.

L'operatore non aderiva al tentativo obbligatorio di conciliazione né riteneva di partecipare al procedimento amministrativo di definizione della controversia, seppur ritualmente reso edotto sia dell'avvio del procedimento che convocazione per l'udienza del 6 giugno 2012.

#### **Motivi della decisione**

Preliminarmente, si evidenzia che, poiché ogni valutazione di danno è preclusa al Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, non possono essere accolte le richieste risarcitorie avanzate dall'utente, finalizzate ad ottenere il rimborso della somma di euro 96,00 per l'attivazione di una nuova linea telefonica/adsl nonché il risarcimento forfettario di euro 1000,00 per non essere risultata raggiungibile da clienti, dal momento che, stando alla documentazione in atti, il contratto relativo all'utenza in oggetto non è di natura "affari" e pertanto tale utenza non avrebbe potuto essere utilizzata a fini professionali o commerciali.

Tali richieste, tuttavia, possono essere interpretate come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo dell'operatore e del conseguente diritto al rimborso delle somme non dovute e ad eventuali indennizzi, a prescindere dal *nomen iuris* indicato dalla parte, la quale, eventualmente, potrà poi rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per ottenere la liquidazione dell'eventuale maggior danno che ritenga di aver subito, così come precisato dalla Del. A.G.Com. 276/13/Cons, Allegato A, Par. III.1.3, "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*".

Inoltre, sempre ai sensi della medesima deliberazione, Allegato A, Par.III.1.2, "*Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare*".

Dall'esame dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame può essere ricondotta sostanzialmente ai seguenti ordini di

contestazioni: 1) malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa e internet/adsl; 2) fatturazione non giustificata.

1) *Malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa e internet/adsl*

Sul punto, si osserva che l'istante ha lamentato i malfunzionamenti del servizio di telefonia fissa e internet/adsl.

Va rammentato che alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*, A.G.Com. ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società Eutelia non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio internet/adsl, che ha interessato l'utenza di telefonia fissa XXX.

Anzi, l'operatore Eutelia non ha neppure inteso aderire al tentativo obbligatorio di conciliazione né tantomeno partecipare al procedimento di definizione amministrativa della controversia in oggetto.

E' opportuno richiamare innanzitutto il principio fondamentale in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni, stabilito dalla Del. A.G.Com. 179/03/Csp, Allegato A, art. 3, comma 4, che pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi *"In modo regolare, continuo e senza interruzioni"*.

In tale circostanza, pertanto, l'operatore Eutelia, per escludere la propria responsabilità, avrebbe dovuto dimostrare che i fatti oggetto di doglianza fossero stati determinati da circostanze a lui non imputabili.

Eutelia avrebbe altresì dovuto fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo *"formale"* ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore avrebbe dovuto anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Alla luce della normativa poco sopra richiamata e della mancata trasmissione di documentazione e memorie da parte di Eutelia, su cui grava l'onere della prova del corretto adempimento degli obblighi connessi al contratto di fornitura del servizio, emerge la contrarietà della condotta di Eutelia ai principi e alle disposizioni stabiliti.

In mancanza di allegazione, da parte della pur onerata società Eutelia, di elementi atti a provare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze alla stessa non imputabili, risulta ascrivibile a tale operatore una responsabilità ai sensi dell'art. 1218 c.c., che fonda il diritto dell'istante ad ottenere un congruo indennizzo.

Pertanto, in assenza di prova contraria e atteso che dagli atti del procedimento risulta l'erogazione dei servizi essere avvenuta in maniera discontinua, si ritiene ragionevole ravvisare nel caso di specie l'ipotesi di indennizzo per interruzione tecnica del servizio da imputarsi esclusivamente alla società Eutelia ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto di euro 2,50 *pro die* ai sensi della Del. A.G.Com. 73/11/Cons, Allegato

A, art. 5 "Indennizzo per malfunzionamento del servizio", comma II, secondo cui "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad €. 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento".

Alla luce dell'elenco dei *trouble tickets* allegati all'istanza e aperti dall'operatore su segnalazione dell'utente, risulta che l'utente ha diritto ad un indennizzo totale di euro 387,50, moltiplicando il criterio indennitario di euro 2,50 *pro die* per il periodo temporale di discontinua erogazione dei servizi di telefonia e internet/adsl pari a 155 giorni per il periodo 14/2/2010-20/10/2010 (3gg per il periodo 14/2-16/2; 2 gg per il periodo 31/3-1/4; 6gg per il periodo 1/4-6/4; 18gg per il periodo 6/4-23/4 e 126gg per il periodo 17/6-20/10), atteso che successivamente al 20/10/2010 non risulta allegata alcuna segnalazione di malfunzionamento.

#### 2) *Fatturazione non giustificata*

Non può, invece, essere accolta la richiesta di storno delle fatture, a partire da quella n. 252599 con scadenza 7/9/2010 di euro 39,49 a quella n. 2295467 con scadenza 7/10/2011 di euro 35,51, ad esclusione della fattura n. 310537 con scadenza 7/11/2010 di euro 29,89 già oggetto di nota di credito, non essendosi verificata una sospensione totale dei servizi di telefonia fissa e internet/adsl per l'intero periodo temporale oggetto di fatturazione, atteso che in relazione ai periodi di discontinua e/o irregolare erogazione dei servizi l'utente ha diritto ad un equo indennizzo nei termini sopra precisati.

#### **Spese di procedura**

Alla luce di tutto quanto emerso dall'esame della controversia, in considerazione di quanto sopra dedotto e considerato, della partecipazione dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione nonché della mancata adesione dell'operatore al tentativo obbligatorio di conciliazione e della mancata partecipazione al presente procedimento di definizione amministrativa, si ritiene equo disporre a favore dell'utente il rimborso delle spese di procedura quantificate in complessivi € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

CONSIDERATO quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi e i rimborsi riconosciuti 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;

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

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### D E L I B E R A

che, a definizione della controversia in esame, Eutelia XXX in amministrazione straordinaria corrisponda a favore della sig.ra XXX:

1. a titolo di indennizzo, la somma di euro 387,50 per i malfunzionamenti dei servizi di telefonia fissa e internet/adsl;
  2. la somma di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
- La richiesta di storno delle fatture sopra indicate è rigettata.

Il Presidente del Corecom  
dott.ssa Federica Zanella

Il Dirigente Ufficio per il Corecom  
dott. Massimiliano Della Torre

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 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 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 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

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 Dirigente Ufficio per il Corecom  
dott. Massimiliano Della Torre