

---

**CORECOM**  
*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

Bologna, 4 giugno 2010

Titolo 1.10.21/12 (1.10.21/18 IX legislatura)

**DELIBERAZIONE n. 8/2010 del 4 giugno 2010**

(estratto dal verbale del 4 giugno 2010)

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX ED EUTELIA S.P.A.**

Presenti:

Gardini Gianluca  
Bettini Giuseppe  
Alberici Arianna

Presidente  
Vice Presidente  
Componente

## **OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA XXX ED EUTELIA S.P.A.**

Il Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia Romagna

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia Romagna 9/III/08;

VISTA la del. Agcom 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 Emilia Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;

VISTA l'istanza depositata in data 19 ottobre 2009 presso l'Autorità di garanzia per le Comunicazioni, trasmessa per competenza a questo ufficio in data 10 dicembre 2009 e acquisita al protocollo con il n. 1.10.21/21 (ovvero, 1.10.21/18 IX legislatura), con la quale il sig. XXX, domiciliato in YYY, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia Romagna di definire la controversia in essere con la società Eutelia s.p.a., ex artt. 14 e ss. del. Agcom 173/07/CONS;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (protocollo n. 8437/2010) inviata in data 17 marzo 2010;

RICEVUTA la memoria autorizzata da parte di Eutelia s.p.a., depositata in data 29 marzo 2010 (protocollo n. 9289/2010);

UDITO il sig. XXX nel corso dell'udienza di discussione della controversia svolta in data 7 aprile 2010 e constatata nella medesima sede l'assenza preannunciata ma non motivata di Eutelia s.p.a.;

ACQUISITI dal sig. XXX e da Eutelia s.p.a. i documenti richiesti in sede di integrazione istruttoria con provvedimento del 3 maggio 2010 (protocollo n. 12613/2010);

RICEVUTA una memoria da parte di Eutelia s.p.a. in data 7 maggio 2010 (prot. 12613/2010);

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

VISTE la relazione del Responsabile del procedimento, avv. Marco Ciancaglini (protocollo 15671/10), e la proposta di decisione del responsabile del Servizio, dott. Gianni Varani (protocollo 15994/10), ex art. 19, del. Agcom 173/07/CONS;

UDITA l'illustrazione del componente, avv. Giuseppe Bettini, designato dal Presidente, svolta nella seduta del 4 giugno 2010;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

In data 13 aprile 2007 il sig. XXX ha acquistato un kit per la connessione VOIP (internet e voce) da Eutelia s.p.a. (di seguito indicata come Eutelia), presso la Jera di ZZZ, per un importo di € 199,00. Il contratto di acquisto stabiliva le "condizioni di uso" del sistema di connessione, indicate per estratto rispetto a quelle integrali allegate. Nella stessa sede il sig. XXX ha acquistato anche una ricarica di traffico per un importo di € 20,00.

Secondo quanto riferito nell'udienza di discussione dal sig. XXX, il servizio prevedeva la possibilità di connettersi, pagando la somma di € 1,20 al giorno, e usufruendo illimitatamente del traffico dati e voce in modalità VOIP.

Secondo il sig. XXX, il servizio ha funzionato regolarmente sino all'aprile 2009, allorquando, a causa di un guasto al ripetitore (così riferiva, a detta del sig. XXX, la ditta Jera contattata dallo stesso sig. XXX), il servizio voce e adsl ha cessato completamente di funzionare, sino al successivo mese di giugno. Da allora il servizio ha funzionato in modo discontinuo e irregolare poiché il segnale era e ha continuato ad essere molto debole, tale da impedire una normale e accettabile fruizione del servizio. Il sig. XXX afferma altresì di aver richiesto alla ditta Jera l'intervento di un suo tecnico e che questi, nel mese di luglio 2009, ha effettivamente visionato l'apparato del sig. XXX constatandone la piena funzionalità e rilevando la debolezza del segnale, per fatto da imputarsi a Eutelia.

Il sig. XXX ha continuato a collegarsi sino al 19 marzo 2010, spendendo, da luglio 2009, la somma di € 120,00, nel tentativo di verificare la funzionalità della connessione e avendo necessità di usufruire del servizio internet, poiché era in via di organizzazione un corso di formazione per autisti soccorritori (la somma è indicata nel verbale di udienza anche in 130,00, ma si tratta di mero errore materiale di trascrizione, come risulta dalla documentazione allegata all'istanza dal sig. XXX).

A seguito di integrazione istruttoria d'ufficio risulta che il sig. XXX ha presentato reclamo attraverso varie mail, ove si lamentava il disservizio sopra descritto. In particolare, la prima mail è datata 10 luglio 2009, la seconda 14 luglio 2009, mentre le successive, riepilogative delle precedenti comunicazioni inviate, sono datate 23 luglio 2009, 25 luglio 2009, 26 luglio 2009, 28 luglio 2009, 2 agosto 2009, 3 agosto, 2009, 12 agosto 2009, 22 agosto 2009, 23 agosto 2009, 24 agosto 2009, 29 agosto 2009, 30 agosto 2009, 2 settembre 2009, 4 settembre 2009, 8 settembre 2009, 11 settembre 2009. Tutte le mail sono state inviate all'indirizzo di posta elettronica info@euteliavoip.it.

Eutelia risulta aver inviato al sig. XXX tre comunicazioni mail, datate 10 dicembre 2008, 9 gennaio 2009, 19 febbraio 2009, nelle quali si dà atto di precedenti reclami del sig. XXX per disservizi e si indicano le conseguenti attività compiute dalla stessa Eutelia. Nella seconda mail, precedente a quelle prodotte dal sig. XXX, si indica, come indirizzo di posta elettronica verso cui inviare i reclami, la casella info@euteliavoip.com.

Dalla documentazione prodotta da Eutelia, relativa ai procedimenti interni di gestione del reclamo, risulta altresì che l'operatore ha inviato due ulteriori mail, in data 19 giugno 2009 e 3 agosto 2009; non risultano agli atti copie delle mail inviate, ma solo rapporti di servizio a diffusione interna che riprendono il contenuto delle mail inviate.

Il sig. XXX non ha presentato memorie. Eutelia, come detto, ha presentato una memoria (prot. 9289/10), inviata via fax nel termine previsto in sede di comunicazione di avvio, ma non comunicata alla controparte, che ne ha eccepito, in sede di udienza, la irricevibilità. Eutelia ha altresì depositato una memoria integrativa a seguito della integrazione istruttoria di ufficio del 3 maggio 2010 (prot. 12613/2010).

Il sig. XXX ha depositato documentazione in udienza, inviandola alla controparte, via mail, in data 22 aprile 2010, oltre il termine indicato in sede di comunicazione di avvio, coincidente con il giorno 16 aprile 2010.

Sia il sig. XXX che Eutelia hanno depositato documentazione, nel termine previsto, a seguito della citata integrazione istruttoria.

#### MOTIVI DELLA DECISIONE:

Prima di definire nel merito la vicenda oggetto dell'istanza, è opportuno ricostruire il quadro probatorio a disposizione. Al riguardo sono da considerarsi irricevibili e pertanto inutilizzabili in sede istruttoria:

- la memoria integrativa presentata da Eutelia in data 7 maggio 2010, peraltro meramente ripetitiva delle condizioni indicate nella "Descrizione del servizio" senza niente dedurre sulla concreta fattispecie - poiché tardiva rispetto al termine indicato nella comunicazione di avvio, e dunque irricevibile ai sensi dell'art. 16, c. 2, del. AGCOM 173/07/CONS, nonché ultronea rispetto all'oggetto della richiesta di integrazione limitata all'esclusivo deposito di documentazione; - la memoria inviata da Eutelia in data 26 marzo 2010 e la documentazione depositata in sede di udienza dal sig. XXX, stante l'assenza di comunicazione alla controparte, in violazione ancora dell'art. 16, c. 2, del. AGCOM 173/07/CONS, entro il termine previsto dalla comunicazione di avvio, da considerarsi come perentorio perché necessario ai fini dell'esercizio dei diritti di difesa.

Dal quadro istruttorio così ricostruito consegue che devono ritenersi acclarati, in quanto dedotti dal sig. XXX in sede di udienza di discussione e non contestati da Eutelia, i seguenti elementi:

- la sussistenza di un contratto di somministrazione intercorrente tra il sig. XXX ed Eutelia, intendendosi che il primo, comprato uno specifico apparato e pagando la somma di € 1,20 al

giorno tramite defalcazione di credito telefonico preacquistato, poteva usufruire del servizio VOIP voce e dati, fornito dalla seconda;

- il meccanismo di pagamento, che prevedeva la decurtazione della tariffa giornaliera al momento della prima connessione, indipendentemente dalla somministrazione dell'effettivo e sufficiente servizio telefonico da parte dell'operatore;
- il corretto funzionamento del servizio per due anni, dall'aprile 2007 all'aprile 2009;
- la cessazione del servizio nel periodo compreso tra aprile e giugno 2009;
- il malfunzionamento del servizio, in termini di discontinuità e irregolarità rispetto a uno standard necessario per una fruizione congrua rispetto all'utilizzo normale del servizio voce e dati, nel periodo compreso tra giugno 2009 e il 19 marzo 2010, data di ultima connessione;
- l'effettuazione di tentativi di connessione nel periodo sopra indicato, per una spesa pari a € 120,00.

Ciò premesso, è necessario analizzare se, per i disservizi accertati, sussista una responsabilità a carico di Eutelia, su cui, ai sensi dell'art. 1218 c.c., grava l'onere di provare l'esatto adempimento dell'obbligazione assunta.

La "Descrizione del servizio" allegata al contratto di acquisto del kit di connessione e da considerarsi come parte integrante delle condizioni contrattuali per la somministrazione del servizio, essendo volta a descrivere la prestazione oggetto dell'obbligazione dell'operatore, stabilisce che:

*"La rete Wifi di Eutelia utilizza frequenze radio condivise con altri soggetti che abbiano titolo a farne uso. Su tali frequenze non c'è protezione da eventuali interferenze, motivo per cui il servizio non può essere garantito in tutte le situazioni. L'utilizzatore è consapevole che il servizio Wifi potrebbe cessare il funzionamento in qualsiasi momento senza che Eutelia possa provvedere al suo ripristino. La velocità di connessione è subordinata alla qualità del segnale radio ricevuto dal terminale utente, dipendente da fattori quali la distanza dal Sistema di Accesso Wireless (Stazione Base), la presenza di segnali interferenti e di barriere schermanti, nonché al numero di utenti contemporaneamente collegati alla stessa Stazione Base; la connessione avverrà quindi alla massima velocità tecnica consentita dai fattori dinamici che influiscono sul segnale radio e sulla banda disponibile. Nel caso in cui, presso l'Utilizzatore venga installato un Access Point, l'Utilizzatore si impegna a mantenerlo costantemente alimentato elettricamente. L'utilizzatore è tenuto ad alimentare l'access point fino a 90 giorni dopo l'eventuale richiesta di disinstallazione dello stesso per permettere la ricollocazione dello stesso senza interrompere il servizio ad altri utenti"* (art. 4).

*"Eutelia non fornisce garanzie sulla qualità delle comunicazioni in merito a perdite o a ritardi delle connessioni o a qualsiasi altra imperfezione e non si assume alcuna responsabilità al riguardo"* (art. 6).

*“Eutelia ha facoltà, senza alcuna responsabilità al riguardo, di sospendere e/o interrompere il Servizio per sopravvenute ragioni tecniche e/o a propria discrezione per ragioni di opportunità senza fornire alcuna comunicazione al riguardo” (art. 7).*

*“Eutelia non sarà responsabile verso l'Utilizzatore [...] per danni, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio; di malfunzionamenti dei terminali utilizzati dall'Utilizzatore” (art. 15).*

La prima disposizione indica l'ambito oggettivo di responsabilità dell'operatore, escludendo soltanto ipotesi di interferenze esterne rispetto all'erogazione del servizio pattuito (indicate come segnali interferenti, distanza dal sistema di accesso wireless, barriere schermanti). Le altre tre disposizioni si pongono invece come restrittive rispetto a tale ambito, consentendo di fatto a Eutelia il diritto di non erogare la prestazione, senza alcun preavviso e per qualsiasi motivo, con esclusione contestuale di ogni responsabilità indipendentemente dalla presenza di interferenze esterne. Il rapporto intercorrente tra la prima clausola e le restanti si configura pertanto non come una mera determinazione dell'effettiva estensione delle reciproche obbligazioni, già assunte nel contenuto indicato dall'art. 4, ma, giova ribadirlo, come restrizione della responsabilità derivante da quest'ultima clausola. Ne consegue pertanto, in accoglimento dell'interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1341 c.c. (Cass. civ., sez. III, n. 5390/1997), la piena integrazione della natura vessatoria degli artt. 5 e 6, con l'effetto di rendere necessaria, ai fini della validità di tali clausole, una specifica approvazione dal parte dell'utente. Considerando altresì che, ai sensi dell'art. 34, c. 5, d. lgs 264/2005 (Codice del consumo), disposizione applicabile in ragione della qualifica di consumatore da riconoscersi al sig. XXX, l'onere di provare la sussistenza di una specifica trattativa sulle clausole vessatorie inserite unilateralmente in formulari grava sull'operatore, e che nel caso Eutelia non ha in alcun modo assolto a tale onere, se ne deduce che gli artt. 6, 7 e 15 della “Descrizione del servizio” sono da considerarsi come affetti da nullità, ex art. 1341 c.c.

Da quanto argomentato emerge dunque che la responsabilità di Eutelia, in ordine al disservizio lamentato dal sig. XXX, può essere esclusa solo in ragione della presenza di interferenze esterne, che abbiano impedito la corretta erogazione del servizio, o comunque di cause di forza maggiore, e dell'inefficacia delle opportune misure adottate dalla stessa Eutelia . Anche su questo punto, tuttavia, Eutelia non ha presentato alcun elemento a discarico, né ha contestato quanto affermato dal sig. XXX, secondo cui il tecnico della ditta Jera, qualificabile come collaboratrice di Eutelia poiché proprio attraverso Jera Eutelia ha concluso il contratto di acquisto del kit e della ricarica di credito iniziale, ha indicato come causa del disservizio la debolezza del segnale inviato da Eutelia, per fatto a questa imputabile, tale dunque da escludere tanto specifiche interferenze esterne quanto più generali cause di forza maggiore, come definite dall'art. 14 della “Descrizione del servizio”. È poi da rilevare che, in costanza del disservizio, Eutelia ha defalcato il costo della connessione giornaliera in occasione dei tentativi di accesso da parte del sig. XXX, dando in tal modo esecuzione al contratto di somministrazione e obbligandosi per l'effetto alla fornitura del

servizio. Detto in altri termini, la percezione unilaterale del compenso non può accompagnarsi all'esclusione dell'obbligo di effettuare la prestazione, poiché le due obbligazioni, quella pecuniaria dell'utente e quella di erogazione del servizio, vivono in rapporto corrispettivo.

Nessun rilievo deve essere peraltro riconosciuto, giova precisarlo per chiarire il quadro giuridico di riferimento, ad altra clausola della "Descrizione del servizio", ossia all'art. 1, secondo cui "*il servizio [...] non costituisce [...] rapporto contrattuale tra Eutelia e l'Utilizzatore*", considerando infatti che il servizio rappresenta necessariamente l'oggetto del contratto di somministrazione periodica, la cui conclusione si manifesta, come detto, attraverso l'attivazione della connessione da parte dell'utente e la defalcazione del credito da parte di Eutelia.

Da quanto esposto non può che dirsi provato un inadempimento contrattuale da parte di Eutelia, da cui deriva in primo luogo l'obbligo di corrispondere un indennizzo, come previsto dalla Carta di servizi. È pertanto necessario determinare il lasso di tempo nel quale si è verificato l'inadempimento e successivamente individuare i giorni di effettivo collegamento, in rapporto ai quali dovrà essere attribuito l'indennizzo, considerando infatti che nei giorni restanti il contratto di somministrazione non ha avuto esecuzione, per volontà di entrambe le parti.

Ciò premesso, individuato il periodo di inadempimento tra il mese di aprile 2009 e il 18 marzo 2010, data di ultima connessione documentalmente provata dal sig. XXX - il cui interesse alla somministrazione del servizio è evidentemente da allora venuto meno - i giorni di effettiva connessione risultano pari a centosei, secondo quanto accertato dalla medesima documentazione prodotta dal sig. XXX tramite estratto della cronologia delle connessioni acquisita in via informatica dal sito della stessa Eutelia.

Riguardo al secondo profilo, relativo ai reclami presentati dal sig. XXX, occorre anzitutto rilevare che questi sono stati inoltrati all'indirizzo email [info@euteliavoip.it](mailto:info@euteliavoip.it), anziché a quello corretto che prevede come dominio [euteliavoip.com](http://euteliavoip.com). Quest'ultimo indirizzo era stato peraltro espressamente indicato al sig. XXX nella mail inviata da Eutelia in data 9 gennaio 2009. Ne deriva pertanto una responsabilità del sig. XXX nello scorretto inoltro del reclamo scritto, così da esimere Eutelia da ogni responsabilità sul punto.

Tuttavia, rispetto ai reclami telefonici effettuati dal sig. XXX e riconosciuti da Eutelia nella documentazione depositata (si vedano le schede interne del 19 giugno 2009 e del 3 agosto 2009), emerge come l'Operatore non abbia fornito informazioni esaustive, considerato che a fronte della prima risposta interlocutoria, nella seconda Eutelia ha riferito che "il guasto [...] è rientrato ed il servizio risulta correttamente funzionante". Tale affermazione è tuttavia smentita dalla ricostruzione istruttoria sopra svolta, dalla quale emerge un malfunzionamento dell'impianto per fatto imputabile a Eutelia, anche in data successiva al 3 agosto 2009. Tale lacuna informativa, che prefigura una gestione del reclamo in modo insoddisfacente in rapporto alla quantità, qualità e chiarezza delle informazioni, è particolarmente significativa, considerando infatti che tra i "Principi fondamentali" della Carta dei servizi di Eutelia, sezione contenute le clausole più significative e

qualificanti degli obblighi contrattuali, si indica l'impegno dell'Operatore a informare *"in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio"* e nella parte relativa alle *"Caratteristiche del rapporto contrattuale"* si afferma che *"in caso di disservizio che impatta sul cliente [...] Eutelia mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del servizio"*. Emerge pertanto la rilevanza dell'inadempimento di Eutelia in rapporto alla mancata evasione del reclamo, violazione che, in ragione della sua autonomia rispetto al disservizio nell'erogazione della connessione, è del tutto indipendente e necessita pertanto di un indennizzo autonomo. Ai fini della determinazione del periodo temporale rilevante, l'indennizzo giornaliero deve essere in questo caso valutato per tutti i giorni successivi al 19 giugno 2009 – data di presentazione del reclamo come si evince dalla prima scheda interna depositata da Eutelia - sino al 18 marzo 2010. Risultano pertanto duecentodiciassette giorni di inadempimento, avendo già scomputato i quarantacinque giorni previsti dall'art. 8, c. 4, del. 179/03/CSP, quale tempo massimo per l'evasione del reclamo (la Carta dei servizi sul punto è infatti silente). Nella determinazione di questo lasso di tempo la mancata evasione del reclamo è infatti inadempimento che si apprezza indipendentemente dall'effettiva somministrazione del servizio e dunque dall'effettuazione di tentativi di connessione da parte del sig. XXX, risultando anzi come ostativo alla scelta connettersi, in ragione dello stato di incertezza sull'effettiva fruibilità del servizio di comunicazione.

Il calcolo dell'entità degli indennizzi così provati deve essere effettuato sulla base di quanto disposto dalla Carta di servizi, da applicarsi in via analogica stante l'assenza di una precisa disciplina per le fattispecie in oggetto. Ciò premesso, con riferimento all'indennizzo per la mancata erogazione del servizio si deve partire da quanto disposto nella parte *"Indennizzi"*, ove viene qualificato come base di calcolo il 10% del contributo di attivazione, nel caso individuabile nella somma di 1,20 € al giorno, necessaria per l'attivazione e fruizione del servizio quotidiano, e come moltiplicatore un parametro che rappresenta la violazione dello standard di qualità rispetto al tempo di somministrazione del servizio contrattualmente pattuito, individuabile nelle ventiquattr'ore, ossia nella durata della connessione giornaliera. Alla luce di ciò, l'indennizzo quotidiano deve essere quantificato nella somma di € 0,12 moltiplicata per 24 (le ore, come detto), e dunque nella cifra di € 2,88, da riconoscersi per ogni giorno di mancata erogazione del servizio in presenza di un tentativo di connessione effettuato dal sig. XXX. Dalla documentazione risulta, come già acclarato, che il sig. XXX ha effettuato tentativi di connessione per centosei giorni, con l'effetto di individuare l'indennizzo complessivo in 305,28 €, cifra che pare del tutto congrua a preservare l'istante da un disagio rilevante a fronte di un interesse alla connessione prolungato nel tempo.

Riguardo all'indennizzo per la mancata evasione del reclamo, utilizzando in via analogica il meccanismo di calcolo sopra esposto, stante il silenzio anche su questo punto operato dalla Carta dei servizi, la somma complessiva è pari a 624,96 €, poiché i giorni di inadempimento, come sopra chiarito, ammontano a duecentodiciassette.



In relazione ai costi sopportati dal sig. XXX nel tentativo di connessione in costanza di disservizio, quantificati in 120,00 €, essi debbono essere integralmente rimborsati da Eutelia, non essendo giustificati da alcuna effettiva prestazione.

Nessun riconoscimento deve essere infine riconosciuto al sig. XXX in merito alla richiesta di rimborso del prezzo di acquisto del kit di connessione Eutelia, considerando che la fruizione del servizio per due anni, e gli indennizzi sopra individuati per il successivo malfunzionamento, coprono un periodo di pieno ammortamento del costo sostenuto dal sig. XXX.

Relativamente infine alle spese di procedura, queste debbono essere liquidate nella misura di € 200,00, considerando che la somma di € 100,00 prevista dalla del. AGCOM 529/09/CONS (parte III, art. 4.4) deve essere incrementata, nell'obiettivo di ristorare adeguatamente l'utente, in ragione sia del comportamento tenuto da Eutelia, che tanto in sede conciliativa quanto in sede di definizione non si è presentata alla relativa udienza, sia della condotta del sig. XXX, che ha partecipato al contrario a entrambe le udienze sostenendo i relativi costi, non irrilevanti anche in ragione della residenza in una provincia diversa da quella ove ha sede il Corecom.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa formulato dal Segretario del Comitato regionale per le Comunicazioni, il Corecom, all'unanimità,

DELIBERA QUANTO SEGUE:

In parziale accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX, domiciliato in YYY (prot. 1.10.21/21, ovvero 1.10.21/18, IX legislatura), la società Eutelia s.p.a., in persona del legale rappresentante pro tempore, avente sede legale in Arezzo, via Calamandrei 173, è tenuta a:

1- corrispondere all'utente le somme così liquidate:

a) euro 305,28 (trecentocinque/28) a titolo di indennizzo per il disservizio nella somministrazione del servizio VOIP dati e voce;

b) euro 120,00 (centoventi/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente per connettersi in costanza di disservizio;

c) euro 624,96 (seicentoventiquattro/96) a titolo di indennizzo per la mancata evasione del reclamo presentato dall'utente;

d) euro 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per lo svolgimento della presente procedura, anche alla luce di quella conciliativa svolta, ai sensi dell'art. 19, c. 6, del. AGCOM 173/07/CONS;

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d. lgs 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata nel sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia Romagna – Co.re.com., assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Eutelia s.p.a. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, c. 26, l. 429/1997, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Presidente

Il Segretario

Prof. avv. Gianluca Gardini

Dott. Gianni Varani

