DELIBERA N. 12/12/CIR
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
J. S.N.C. DI C. E G./NGI S.P.A.
(GU14 N.1031/08)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 22 febbraio 2012;

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

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 del 17 luglio 2008 (Prot. n. 43749) con il quale la società J. S.n.c. di C. e G., ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società N.G.I. S.p.A.;

VISTA la nota del 03 ottobre 2008 (Prot. n. 60668), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 20 novembre 2008;

UDITA la parte istante come da verbale di udienza del 20 novembre 2008;

PRESO ATTO della mancata comparizione dell'operatore in sede di udienza;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società J. S.n.c. in data 10 marzo 2007 ha richiesto e sottoscritto con la società NGI S.p.A. un contratto, denominato F5 1, per la fornitura del servizio di accesso ad Internet della durata di un anno, con decorrenza 2 aprile 2007. Il predetto contratto prevedeva il pagamento di un costo di attivazione pari ad euro 190,00 e di un canone annuo pari ad euro 597,00, oltre Iva al 20%. In relazione a tanto l'operatore ha emesso in data 20 marzo 2007 fattura n. 15657, per un totale di euro 944,40 che l'istante ha provveduto a pagare per intero.

In data 14 dicembre 2007, tuttavia, la fornitura del servizio veniva interrotta e, nonostante i ripetuti reclami dell'utente, non veniva ripristinata, pertanto la società J. S.n.c., al fine di proseguire l'esercizio dell'attività professionale, dal 14 dicembre 2007 ha usufruito del servizio di connessione fornito da altro operatore, nella fattispecie Telecom Italia S.p.A., aderendo prima all'offerta denominata "alice free" e successivamente al piano tariffario denominato "alice flat business".

In data 15 gennaio 2008, perdurando la mancata fornitura del servizio di accesso ad Internet, l'istante comunicava all'operatore NGI S.p.A., con lettera raccomandata, il recesso dal contratto, chiedendo contestualmente il rimborso del servizio non fruito per il periodo intercorrente dal 14 dicembre 2007 al 2 aprile 2008, per un importo di euro 220,89. Non avendo ottenuto alcun riscontro, la società J. S.n.c., a seguito dell'esperimento -con esito negativo- del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.Com. della regione Emilia Romagna, si è rivolto a questa Autorità per ottenere:

- a) il rimborso dell'importo di euro 220,89 corrispondente al canone anticipatamente pagato relativo al servizio non fruito nel periodo 14 dicembre 2007 al 2 aprile 2008;
- b) il rimborso delle spese sostenute per fruire del servizio internet nel periodo sopra indicato offerto da altro operatore (Telecom Italia S.p.A.), quantizzate in euro 289,52;
- c) il rimborso delle spese legali, accessorie e di procedura, oltre che il risarcimento dei danni subiti.

II. Motivi della decisione

In via preliminare occorre evidenziare che le questioni sollevate dall'utente meritano accoglimento laddove l'operatore non ha fornito alcun elemento probatorio esimente la propria responsabilità in ordine ai fatti denunciati.

Nel merito la società NGI S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione circa la sospensione del servizio ADSL dal 14 dicembre 2007, in particolare non ha dato evidenza delle ragioni di carattere tecnico che hanno determinato l'interruzione in parola, né ha prodotto alcuna documentazione idonea ad escludere la propria responsabilità relativamente ai fatti contestati. Pertanto, considerato che la società N.G.I. S.p.A. non ha garantito al cliente l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, stante il recesso anticipato dell'istante l'operatore è tenuto al rimborso delle somme versate a titolo di canone relativamente al periodo di mancata fruizione del servizio.

Per quanto concerne, invece, la richiesta di rimborso delle spese sostenute per fruire del servizio internet nel periodo sopra indicato offerto da altro operatore (Telecom Italia S.p.A.), la stessa si ritiene non possa trovare accoglimento stante il fatto che a fronte della fruizione di un servizio l'utente è comunque tenuto a versare un corrispettivo, a prescindere dall'operatore incaricato della fornitura.

Analogamente, quanto alla richiesta di risarcimento del danno subito in relazione ai fatti contestati si deve precisare che tanto esula dalle competenze dell'Autorità la quale, in sede di definizione delle controversie, ai sensi dell'articolo 19 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS *“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”*.

RITENUTO che le somme corrisposte dalla parte istante a titolo di canone, relativamente al periodo di mancata fruizione del servizio, sono da considerarsi come non dovute;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito.

CONSIDERATO che, per quanto sopra esposto, la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società. NGI S.p.A. la quale è quindi tenuta al rimborso della quota di canone indebitamente versato per il periodo di mancata fruizione del servizio;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società NGI S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata in data 17 luglio 2008 dalla società J. S.n.c., è tenuta alla restituzione della somma anticipatamente riscossa di euro 220,89 corrispondente al canone relativo al servizio non fruito nel periodo 14 dicembre 2007 al 2 aprile 2008;

La società NGI S.p.A. dovrà, inoltre, corrispondere all'utente, con le medesime modalità, la somma complessiva di euro 100,00 a titolo di rimborso spese.

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 e successive modifiche ed integrazioni.

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.

L'operatore di telecomunicazioni è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 del medesimo.

Roma, 22 febbraio 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola