

DELIBERA n. 89/08/CIR
Definizione della controversia Net Pro Security s.n.c. / Ngi S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2008;

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";

VISTA la delibera n. 182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti";

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 13 giugno 2007 (prot. n. 0039103/07/NA) con la quale la società XXX s.n.c., in persona dell'amministratore unico Sig. XXX, rappresentata e difesa dalla Federconsumatori Puglia, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società NGI S.p.A., avente ad oggetto la sospensione, senza preavviso, del servizio Adsl;

VISTA la nota del 10 luglio 2007 (prot. n. U/0044935/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del summenzionato regolamento, 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 16 luglio 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società NGI S.p.A.;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

La società XXX s.n.c., in persona dell'amministratore unico Sig. XXX, lamenta la sospensione, senza preavviso, del servizio Adsl.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

1. la società istante stipulava con la NGI S.p.A. un contratto per l'attivazione del servizio Adsl, capace di assicurare una velocità adeguata rispetto all'attività svolta, in specie la fornitura di servizi informatici;
2. in data 6 ottobre 2006 la società NGI S.p.A. interrompeva, per ragioni di carattere tecnico e senza preavviso, il predetto servizio, comunicando, solo in data 12 aprile 2007, l'impossibilità a ripristinare l'Adsl;
3. nonostante gli innumerevoli reclami inoltrati dalla XXX s.n.c., l'operatore, escludendo una propria responsabilità in merito al disservizio lamentato, sollecitava il cliente al pagamento dei canoni mensili, nonostante lo stesso fosse impossibilitato ad esercitare la propria attività e a fruire del servizio ad essa funzionale;
4. alla fine del mese di maggio 2007, a seguito di diversi interventi da parte della Federconsumatori Puglia, il servizio Adsl veniva ripristinato;
5. alla luce di quanto dichiarato la parte istante chiede: 1) il riconoscimento degli indennizzi per l'immotivata sospensione del servizio Adsl; 2) il rimborso dei canoni indebitamente pagati per il periodo di ancata fruizione del servizio.

III. Motivi della decisione

In via preliminare è opportuno evidenziare che le questioni sollevate dall'utente meritano accoglimento laddove non è stato fornito alcun elemento probatorio da parte della società NGI S.p.A. né in udienza, a cui non ha presenziato, né successivamente mediante l'invio di memorie difensive.

Nel caso di specie l'operatore non ha fornito alcuna giustificazione in merito alla sospensione del servizio Adsl intervenuta in data 6 ottobre 2006, comunicando solo in data 14 aprile 2007 l'impossibilità di assicurare la fornitura del servizio. In particolare non ha dato evidenza delle ragioni di carattere tecnico che hanno determinato l'interruzione, né ha prodotto documentazione idonea ad escludere una propria responsabilità in merito ai fatti contestati. Pertanto, considerato che la società NGI S.p.A. non ha garantito al cliente l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, v'è riconosciuto all'istante il diritto a vedersi stornare le somme fatturate per i canoni relativi al periodo di mancata fruizione del servizio, nonché ad ottenere un equo indennizzo. In particolare, ai sensi dell'articolo 11 della delibera 179/03/CSP, la quantificazione dell'indennizzo, che discende dall'accertata responsabilità in capo alla società NGI S.p.A., deve avvenire nel pieno rispetto del

principio di proporzionalità, ovvero è necessario garantire una corrispondenza tra l'indennizzo erogato ed il pregiudizio subito, da valutare sulla base di una serie 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, la natura del soggetto – utente (persona fisica – giuridica) che ha subito il pregiudizio;

CONSIDERATO che la società NGI S.p.A. non ha fornito alcun riscontro probatorio in ordine alla sospensione del servizio Adsl;

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, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società. NGI S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo da calcolarsi, utilizzando come parametro quello comunemente applicato dagli altri operatori, e dunque moltiplicando il 50% del canone mensile per il numero di giorni di indebita sospensione del servizio;

RITENUTO, inoltre che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di Euro 150,00, quale rimborso forfettario delle spese sostenute per presenziare all'udienza per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per assicurare la partecipazione all'audizione ai fini della presente procedura, tenuta in regione diversa da quella della sede della società istante;

RITENUTO, infine, che gli indennizzi ed i rimborsi riconosciuti dall'Autorità 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;

UDITA la parte istante nell'udienza del 16 luglio 2007;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società NGI S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 13 giugno 2007 dalla società XXX s.n.c., è tenuta a provvedere allo storno delle somme

fatturate a titolo di canone nei relative conti relativi ai mesi di ottobre 2006 - maggio 2007, provvedendo al rimborso di quelle già riscosse.

2. La medesima società è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, l'indennizzo nella misura di euro 3124,80 computato moltiplicando l'importo di Euro 16,80 (50% del canone mensile) per il numero di 186 giorni di sospensione calcolati dal 10 ottobre 2006 (data di sospensione del servizio) al 12 aprile 2007 (data in cui è stata comunicata l'impossibilità di assicurare la fornitura del servizio). La somma così determinata, così come quella di cui al punto successivo, dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

3. La società NGI S.p.A., dovrà, inoltre, corrispondere all'utente, con le medesime modalità, la somma complessiva di euro 150,00 a titolo di rimborso spese, così come specificato in premessa.

4. La citata Società provvederà, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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 179/03/CSP.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Napoli, 26 novembre 2008

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola