

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXXXX XXXXXX
XXXXXXXXXXXX XXX /NGI XXX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 310 del 17 aprile 2013 con cui la società XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX XXX (di seguito XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX) chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società NGI XXX ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione della Società istante

La XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX XXX (di seguito, per brevità, XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX), nell'istanza di definizione della controversia depositata e nelle memorie ed allegati documenti depositati in data 29 aprile 2013, dichiara di aver aderito in data 22 luglio 2005 ad un contratto con l'Operatore NGI XXX (di seguito, per brevità, NGI) per il servizio ADSL.

Secondo quanto riportato dalla Società istante, a partire dal 7 dicembre 2012 la linea ADSL avrebbe iniziato a subire frequenti "cadute di segnale", che rendevano difficoltosa la navigazione in rete, perlomeno fino ai primi giorni del mese di Aprile 2013.

In base a tali premesse, la XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX ha richiesto:

- 1) Il definitivo ripristino del servizio;
- 2) Il rimborso del canone versato per i quattro mesi durante i quali sarebbe perdurato il disservizio;
- 3) L'indennizzo previsto dall'allegato A della Delibera 73/11/CONS per il malfunzionamento del servizio.

2. La posizione dell'Operatore NGI

In data 19 aprile 2013 la Società NGI ha fatto pervenire memorie difensive, con le quali veniva preso atto della segnalazione del malfunzionamento del servizio in data 7 dicembre 2012 e che, in seguito all'intervento dei propri tecnici, il predetto disservizio risultava risolto in data 2 aprile 2013. L'Operatore, pertanto, a titolo conciliativo, offriva il prolungamento del servizio a titolo gratuito per un periodo corrispondente al perdurare del disservizio, pari a 116 giorni.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, occorre chiarire come la richiesta di "ripristino definitivo del servizio" formulata nell'istanza di definizione non sia suscettibile di trovare accoglimento: si ricorda, difatti, che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato alla possibilità di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute (che può equivalere allo storno delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) 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. La domanda presentata dalla XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX, pertanto, non potrebbe essere oggetto di definizione della controversia.

Inoltre, con riferimento alla domanda formulata dalla Società istante con e-mail pervenuta al CoReCom in data 8 settembre 2013, contenente una "richiesta di risarcimento" per ulteriori 33 giorni, da sommarsi a quelli già richiesti in sede di formulario GU14 e confermati nella quantità di 116 giorni, deve considerarsi tardiva, e come tale inammissibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, anche in considerazione della mancata contestazione, nel merito, della ricostruzione fattuale operata dalla XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX, le richieste formulate dalla parte istante nei confronti del Gestore NGI possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXXXX ha aderito nel 2005 ad un contratto business con la Società NGI avente ad oggetto il servizio ADSL. A partire dal 7 dicembre 2012 la navigazione in internet subiva delle sospensioni ed un andamento altalenante. Tale disservizio cessava per stesso riconoscimento sia della parte istante, che dell'Operatore convenuto, nelle sue manifestazioni più gravi, in data 2 aprile 2013, per un totale di 117 (e non 116, come erroneamente indicato dalle parti) giorni di prosecuzione.

Vengono, peraltro, allegate all'istanza di definizione e nelle successive memorie numerose missive attestanti il verificarsi del disservizio subito dalla Società istante.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'Operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'Operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il Gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Nell'ipotesi in esame, l'Operatore NGI non ha fornito alcuna dimostrazione di aver adempiuto alle obbligazioni sullo stesso gravanti in virtù del contratto sottoscritto. Si evidenzia, pertanto, una responsabilità in capo al Gestore convenuto, cui consegue il diritto, per la parte istante, di ottenere il pagamento di un indennizzo per il parziale funzionamento del servizio ADSL.

Con riferimento al periodo indennizzabile circa il malfunzionamento del servizio ADSL, si ritiene di individuare il *dies a quo* nel giorno 7 dicembre 2012, data in cui è stato segnalato, per la prima volta, il disservizio e il *dies ad quem* nel giorno 2 aprile 2013, data in cui, secondo quanto riportato da entrambe le parti, la problematica risultava sostanzialmente risolta, per un totale di 117 giorni.

Per il calcolo dell'indennizzo, la Società istante, nelle conclusioni del formulario GU14, fa riferimento a quanto disposto dall'art. 5, comma 1, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che disciplina le ipotesi di totale interruzione, per problemi tecnici, del servizio. Tuttavia, nel caso specifico, pare di poter individuare non tanto un'ipotesi di totale interruzione dello stesso, quanto episodi di "irregolare o discontinua erogazione del servizio", ai sensi del secondo comma del citato articolo.

Pertanto, si ritiene di applicare al caso specifico l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, "*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 euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*", da computarsi nella misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza "affari". Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 585,00 (cinquecentoottantacinque/00, euro 2,50 x 2 x 117 giorni di malfunzionamento).

Pare equo, inoltre, predisporre, per il periodo indicato, stante il parziale utilizzo del servizio, lo storno (o, in caso di avvenuto pagamento, il rimborso) della metà del canone addebitato per la fornitura del collegamento ADSL.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Benedetta Cappelli in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 febbraio 2015;

Con voti unanimi

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 17 aprile 2013 dalla società XXXXXXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXX nei confronti di NGI XXX , che l'operatore provveda:

- 1) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:
 - a) dell'importo di euro 585,00 (cinquecentoottantacinque/00) per il malfunzionamento del servizio ADSL;
 - b) della somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
- 2) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa della società istante mediante lo storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, mediante rimborso) della metà del canone addebitato per la fornitura del collegamento ADSL in relazione al periodo 7 dicembre 2012 – 2 aprile 2013.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettera a) e 2) dovranno essere maggiorate della 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, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

DELIBERAZIONE
n. 28 del 20 febbraio 2015

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini