

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n.37/2020

Estratto del processo verbale della seduta n. 8 del 23 ottobre 2020

Oggetto: Definizione della controversia vs NGI -Eolo Spa

Presiede Il Presidente

Marlo Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio delle funzioni delegate in materia di comunicazioni, tra l'Autorità e il Corecom del Friuli Venezia Giulia sottoscritta nel dicembre 2017 ed in particolare l'art.5,c.1, lett. e) sulla "definizione delle controversie";

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)" in particolare l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTA l'istanza vs NGI Eolo SpA del 06/07/2016 acquisita con protocollo n. 0008137 del 08/07/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1 Posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0427-1....., ha lamentato nei confronti di NGI Eolo SpA il malfunzionamento della linea voce e dati e la perdita del numero storico.

In particolare nell'istanza introduttiva ha rappresentato che:

- nel corso del 2012, aveva stipulato un contratto telefonico con la società NGI (ora Eolo Spa), denominato Eolo 10, il contratto prevedeva la connessione internet e Voce con tariffa flat, ad un costo pari ad € 19,50 + Iva;
- nel mese di settembre 2015 segnalava, all'assistenza telefonica di NGI, il malfunzionamento sia della linea telefonica che del servizio internet;
- il gestore riscontrava l'origine del disservizio nel modem concesso in comodato d'uso e provvedeva, in data 21/09/2015, alla sostituzione di detto modem;
- tale modem era privo della tecnologia wi-fi e quindi inutilizzabile per le proprie necessità;
- a fronte di tale segnalazione l'assistenza comunicava che l'apparato sostitutivo non era dotato di tecnologia wi-fi in quanto non più disponibile, e rimandava parte istante all'acquisto, a proprie spese, di apposito router;
- al rientro da un periodo lavorativo all'estero, in data 21/03/2016, si recava presso il centro di assistenza NGI, contestando il protratto malfunzionamento, e solo in quella circostanza, provvedeva all'acquisto di un Router wi-fi da collegare al nuovo modem fornito dalla società;
- in data 28/03/2016, successivamente alla configurazione del nuovo Router wi-fi, si rendeva conto che la sua utenza telefonica n. 0427- era stata assegnata ad altro utente ed altro gestore telefonico.

Sulla base di tali premesse, ha chiesto:

- a. un indennizzo per malfunzionamento del servizio, quantificato in € 610,00 (€ 2,50 X 244) per la telefonia ed € 610,00 (€ 2,50 X 244) per l'adsl;
- b. un indennizzo per la perdita della numerazione di € 500,00, poichè titolare della stessa dal 2012 al 2016;
- c. il rimborso delle competenze pagate da settembre 2015 a marzo 2016 per non aver potuto usufruire dei servizi pattuiti;
- d. il riconoscimento di qualsiasi altra fattispecie indennizzabile.

2. La posizione dell'Operatore

La società NGI (ora Eolo Spa) si è costituita depositando nelle more del procedimento tre memorie difensive.

Nell'atto di memoria difensiva d.d. 29/08/2016 il gestore rappresentava che:

- La presenza della tecnologia wi-fi del primo modem, concesso in comodato d'uso, era assolutamente una circostanza puramente casuale e non prevista dal contratto Eolo sottoscritto dall'utente; (cfr doc 1);
- a seguito del guasto segnalato in data 21/09/2015 i tecnici provvedevano a sostituire il modem che creava i disservizi contestati, con uno nuovo non avente la tecnologia wi-fi, ma perfettamente idoneo al funzionamento della linea internet e voce;
- la perdita della titolarità della numerazione non risultava ascrivibile ad una responsabilità di Eolo.

Nella memoria difensiva integrativa d.d. 30/08/2016 il gestore specificava che:

- in merito alla perdita della titolarità del numero storico era opportuno "segnalare che Eolo è un *provider* di servizi di connettività ad internet che per fornire il servizio voce si rivolge, a sua volta, ad un fornitore denominato Clouditalia Telecomunicazioni S.p.A." che, sentito in merito, riscontrava un problema di configurazione su rete Vodafone.

Nella memoria difensiva dd 05/06/2017, inviata a seguito di approfondimenti istruttori, il gestore ribadiva che:

- il 17/09/2012 era stato attivato il servizio Eolo adsl e voce, ed erogato per tre anni senza problematica alcuna;
- dopo la segnalazione telefonica del cliente dd. 17/09/2015, in merito al malfunzionamento del servizio, il giorno 21/09/2015 Eolo consegnava un nuovo apparecchio atto a garantire il servizio voce e dati, in piena conformità con gli obblighi contrattuali assunti nei confronti del Cliente, e informava l'utente che il dispositivo c.d. "eolobox" avrebbe somministrato i servizi voce ed internet tradizionale, ma non il wi-fi, come da condizioni contrattuali;
- l'istante ometteva il fatto che per usufruire della connessione ad internet sarebbe bastato collegare il pc all'antenna;
- il servizio di connessione Eolo necessita di apposito router solamente per la connessione wi-fi;
- la problematica legata all'utenza trasferita ad altro operatore, non rientrava nelle proprie responsabilità e che quella sulla perdita della numerazione, lamentata dall'utente, fosse di Vodafone;
- il ricorrente non avrebbe usufruito del pieno utilizzo del servizio Eolo adsl e voce come da pattuizioni contrattuali sottoscritte solo per due giorni (19/09/2015 e 20/09/2015).

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento 173/07/CONS.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante meritano un parziale accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

In merito al malfunzionamento internet e voce

Il malfunzionamento del servizio telefonico e adsl, secondo quanto indicato dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, è iniziato nel mese di settembre 2015, dopo tre anni di perfetto funzionamento.

Dalla documentazione allegata agli atti risulta che il gestore è intervenuto prontamente, dopo il reclamo telefonico di settembre 2015 e, in seguito ad una identificazione del problema nel modem in carico al signor _____, provvedeva alla sostituzione dell'apparato in data 21/09/2015.

Ai sensi delle condizioni contrattuali sottoscritte, il dispositivo fornito dall'operatore doveva consentire esclusivamente la fruizione del servizio voce ed adsl e solo incidentalmente il dispositivo fornito al cliente alla data di attivazione del servizio permetteva l'ulteriore funzionalità wi-fi. (cfr art 4.1 condizioni generali di contratto).

L'utente, correttamente informato della necessità di acquistare un router aggiuntivo per consentire l'attivazione della tecnologia senza fili, per sua stessa ammissione, continuava a servirsi del primo modem e non provvedeva alla sua sostituzione sino al 28/03/2016 ovvero sino all'avvenuto acquisto del router. (cfr descrizione dei fatti e dettaglio tiket Eolo 21/03/2016).

In ragione di tali considerazioni non risulta possibile attribuire il disservizio al gestore
Pertanto, le richieste sub a) e sub c) non possono essere accolte .

In merito alla perdita della numerazione

Dalla documentazione allegata non risulta che NGI Eolo SpA abbia espletato la migrazione della linea conformemente alle prescrizioni regolamentari vigenti.

Nelle memorie difensive inviate ha solo declinato ogni responsabilità in merito, pur consapevole che l'offerta contrattuale, stipulata da parte attrice, prevedeva il mantenimento del proprio numero di telefono.

Per quanto sopra, avendo l'istante dimostrato di essere titolare della numerazione dall'anno 2011 (cfr fattura TIM), sino al 2016 (riscontro perdita numerazione), NGI Eolo SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 600,00 (seicento/00).

In merito al riconoscimento di qualsiasi altra fattispecie indennizzabile

La richiesta non viene accolta poiché alla luce della documentazione agli atti non sono stati individuati ulteriori casi "giustificati" per i quali in sede di definizione della controversia sia possibile applicare misure di indennizzo previste dal regolamento di cui alla delibera 73/11/CONS.

Preso atto del comportamento delle parti e nello specifico la mancata adesione della parte convenuta in sede conciliativa si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura. Tali spese si giustificano nell'onere connesso alla partecipazione dell'udienza avvenuta con modalità in presenza ed in sede disagiata rispetto alla residenza di parte attrice.

Ritenuto che gli indennizzi e/o rimborsi riconosciuti dall'Autorità (Corecom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

Alla luce di quanto esposto sopra, il Corecom FVG, in parziale accoglimento dell'istanza del sig. [nome] nei confronti di NGI - Eolo Spa

DELIBERA

la società NGI ora Eolo Spa è tenuta:

1. al pagamento dell'importo di € 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita del numero storico, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
2. al pagamento dell'importo di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura;
3. a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento di quanto previsto dalla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti di cui all'art.98 comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom FVG e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il Direttore del Servizio
Servizi Organi di Garanzia
Roberta Sartor

Il Presidente
Mario Frampus