



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL PIEMONTE



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Determinazione dirigenziale n. 1 / 2017 del 29 marzo 2017

**Oggetto: definizione della controversia GU14 397/2015 – XXX METALDI / EOLO S.p.A.
(già NGI S.p.A.)**

IL DIRIGENTE

VISTI i principi di cui al decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i., *Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche*;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 23 e s.m.i., *Disciplina dell'organizzazione degli uffici regionali e disposizioni concernenti la dirigenza ed il personale* e i successivi regolamenti di organizzazione attuativi della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i., *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

VISTA la legge regionale 4 luglio 2005, n. 7, *Nuove disposizioni in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*;

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*;

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTO 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 Assemblies 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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Corecom Piemonte n. 87-2016 del 28 novembre 2016, n. 4, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento e dell'Allegato alla deliberazione

AGCOM 276/13/CONS, punto III.5.5., il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza GU14 n. 1.11.12.5/397/2015, con cui la Sig.ra XXX Metaldi ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con Eolo S.p.A. (già NGI S.p.A., di seguito, NGI), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva del gestore e la replica dell'istante pervenute entro i termini assegnati dall'Ufficio;

VISTA la proposta di decisione del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, con riferimento all'utenza W10887937847, rappresenta:

- che, nonostante diverse richieste di assistenza per interruzione del servizio, NGI ha rifiutato l'intervento tecnico;
- di aver inviato al medesimo gestore comunicazione di risoluzione del contratto per inadempimento a fronte del quale le vengono richieste penali per recesso anticipato.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante, riservandosi di richiedere il risarcimento dei danni nella sede competente, chiede:

- 1) l'annullamento delle richieste di pagamenti per recesso anticipato;
- 2) lo sgombero immediato dal proprio terrazzo di apparecchiature di proprietà di NGI senza ulteriori costi a suo carico;
- 3) il rimborso periodo servizio pagato e non goduto;
- 4) il rimborso spese corrente procedimento

L'operatore NGI, nella memoria difensiva, in sintesi rappresenta:

- che in data 08.03.2013 la ricorrente stipulava con NGI contratto "Eolo" per la fornitura di connettività a internet;
- che successivamente, il 20.10.2014, la stessa le segnalava una problematica sulla propria linea con l'apposita procedura telematica (i.e. *apertura ticket*);

- che a seguito di sopralluogo *in loco* di un tecnico, si provvedeva in data 29.10.2014 a comunicare alla Sig.ra Metaldi l'impossibilità di risolvere il disservizio per motivi tecnici;
- che nonostante le prestazioni della connessione internet non fossero migliorabili, l'utente comunicava la propria intenzione di mantenere il contratto attivo;
- che del tutto inaspettatamente, a distanza di circa un anno, il 24.09.2015 quest'ultima comunicava di voler recedere dal rapporto contrattuale in essere per motivi tecnici;
- che il contratto veniva comunque risolto applicando i relativi costi di disattivazione dei servizi pari ad € 76,42 IVA inclusa, in quanto la Sig.ra Metaldi aveva deciso di mantenere attivo il contratto nonostante fosse a conoscenza delle problematiche di connessione e perché, a distanza di un anno, nulla era mutato nella prestazione della linea internet;
- di avere rinunciato in ottica bonaria, nell'ambito del procedimento di conciliazione instaurato dall'istante, a metà dell'importo dovuto;
- di ribadire la medesima offerta, invitando l'istante ad effettuare il pagamento di € 38,21 IVA inclusa;

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sul rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento, ad eccezione della domanda posta *sub* n. 2) in quanto la stessa non rientra nell'ambito delle competenze decisorie del Corecom adito, come definite dall'art. 19 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni, ai sensi del quale: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, 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"*.

Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive, infatti, il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato alla esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso e/o storno di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi.

B) Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

B.1) Sullo storno delle penali per recesso anticipato.

Si premette preliminarmente che, ai fini di una completa istruttoria della pratica e della ricostruzione temporale della vicenda, si è reso necessario acquisire d'ufficio, quali parti integranti del fascicolo di cui al presente procedimento, i prodromici fascicoli UG nonché

GU5 depositati dalla ricorrente avanti il Corecom con riferimento alla procedura di conciliazione e alla prima richiesta di provvedimento temporaneo.

Dall'esame dei medesimi, si evidenzia che il servizio fornito da NGI presentò fin dalla data di attivazione *"prestazioni altalenanti"*. Tali circostanze hanno costituito oggetto di numerosi reclami e, in data 27.10.2014, un tecnico inviato dal gestore certificava il malfunzionamento dell'utenza e chiudeva con un k.o. tecnico l'intervento di sostituzione dell'antenna con un modello più recente (non effettuato per mancanza di segnale).

A tal proposito NGI comunicava all'utente in data 20.10.2014, a mezzo *Customer Care*, che non era stato possibile risolvere il predetto disservizio *"per motivi tecnici"*; a fronte di espresso quesito rivoltole, la Sig.ra Metaldi esprimeva la propria intenzione di mantenere il contratto attivo.

Il servizio subiva però un peggioramento qualitativo e, alla data del 26.09.2015 di presentazione di formulario GU5, si era completamente interrotto; la ricorrente quindi, a fronte del mancato esito seguito a richieste varie di interventi tecnici nonché all'apertura di un ticket di assistenza dal supporto web identificato con il numero "vvr – 515041, inviava comunicazione di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1454 codice civile e di costituzione in mora credendi ai sensi dell'art. 1206 codice civile con riferimento al ritiro degli apparati di proprietà del gestore.

A tale proposito quest'ultimo, pur non negando la presenza del disservizio, emetteva fattura contenente costi di disattivazione dei servizi pari ad € 76,42 IVA inclusa, sulla base del fatto che la ricorrente aveva comunque deciso di mantenere attivo il contratto nonostante fosse a conoscenza delle problematiche inerenti la connessione e *"perché a distanza di un anno nulla era mutato nella prestazione della linea internet"* (v. memoria del 04.12.2015 prodotta nell'ambito del presente procedimento).

Posto che quest'ultima circostanza non trova riscontro alla luce della presentazione da parte dell'istante, nella già citata data del 26.09.2015, del formulario cd. d'urgenza e considerati pacifici i precedenti malfunzionamenti che hanno interessato il servizio oggetto del contratto, si ritiene che, in considerazione delle anomalie tecniche che hanno compromesso la fruibilità dello stesso, l'istante abbia giustificatamente richiesto la risoluzione del contratto per inadempimento del gestore; ne consegue che quest'ultimo sia tenuto a stornare integralmente all'odierno ricorrente la somma addebitata a titolo di costo di chiusura della connessione Eolo (non è stata fornita indicazione dalle parti circa il numero della fattura di riferimento), sollecitata da NGI, tra l'altro, anche nelle date 15 e 28 giugno 2016 come documentato agli atti dall'istante.

B.2) Sul rimborso per il periodo di servizio pagato e non goduto.

La domanda posta *sub 3)* circa il rimborso per il servizio pagato e non goduto non può trovare accoglimento in quanto generica, indeterminata e non supportata documentalmente; la ricorrente non ha infatti indicato quali siano le somme di cui chiede il rimborso (né ne ha provato la corresponsione) per il periodo di servizio *"non goduto"* (non quantificato, tra l'altro, temporalmente).

Fino alla data del 26.09.2015 la ricorrente, sia pure con le criticità descritte, ha comunque usufruito del servizio (accettando, tra l'altro, pur a fronte dell'intervento tecnico del 27.10.2014, la prosecuzione del rapporto contrattuale) e i relativi costi si ritengono in ogni caso di spettanza.

C) Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'art. 19, comma 6) del Regolamento, che sancisce che *"l'Autorità [...] può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura"* e che nel determinare rimborsi e indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, tenuto conto di quanto sopra affermato, considerato inoltre che l'istante non si è avvalso di assistenza qualificata nel procedimento né si sono tenute udienze, si ritiene congruo compensare integralmente le spese.

DETERMINA

a definizione della controversia in esame, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXX Metaldi, residente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore Eolo S.p.A. (già NGI S.p.A.), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuto a:

- **stornare** integralmente la somma di € 76,42 IVA inclusa, addebitata a titolo di costo di chiusura della connessione Eolo.

Compensa integralmente le spese.

Rigetta la domanda *sub* 3) per i motivi sopra specificati.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento 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.

A cura dell'Ufficio, la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

Il Vice Direttore
Dott. Nicola Princi