



Determinazione dirigenziale n. 12 del 2 agosto 2017

Oggetto: definizione della controversia GU14 311/2016 – XXX BRONTI / 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. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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 GU14/1.11.12.5/311/2016, con cui XXX Bronti 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;

VISTA la memoria difensiva depositata dall'operatore nei termini assegnati;

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

CONSIDERATO

quanto segue :

1. Oggetto della controversia.

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- di avere sospeso – in seguito ad una controversia sorta per la mancata fruizione dei servizi (la linea non permetteva la connessione internet, il servizio non veniva utilizzato per ben otto mesi e pertanto non vi era consumo dei Giga a disposizione) – il pagamento della bolletta;
- che il servizio veniva sospeso;
- di aver pagato, a fronte di sollecito da parte del gestore, la fatturazione richiesta;
- che il servizio non veniva più riattivato;
- che a fronte di detta operazione unilaterale, il gestore gli richiedeva a mezzo continue mail e messaggi sul telefonino la somma di € 73,20 per costi di chiusura;
- che detti costi non erano riscontrabili sui contratti né tanto meno imputabili a recesso, in quanto la chiusura della linea era avvenuta “*ad opera di NGI*”;
- di avere restituito sia l'antenna che l'apparecchiatura elettronica all'installatore di Novi Ligure.

A fronte di quanto sopra, l'istante richiede:

- 1) annullamento dell'importo richiesto da parte di NGI;
- 2) sospensione delle richieste sia via mail che a mezzo telefono;
- 3) risarcimento di € 200,00 per servizi che non sono stati fruiti e per i disagi arrecati.

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

- che non ci sono mai stati disservizi sulla linea internet dell'utente;
- che l'unica segnalazione aperta è quella relativa alla sola linea voce;
- che il relativo ticket risulta peraltro stato attivato il 21.10.2013 e prontamente riscontrato e risolto in data 23.10.2013;
- di avere richiesto, solamente dopo il recesso dell'utente, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 2, comma 5 delle Condizioni generali di contratto per Eolo, il pagamento dell'importo totale di € 73,20 a titolo di costi di disattivazione del servizio;
- che la predetta somma è composta da € 45,00 oltre IVA quale costo di disattivazione del terzo operatore e da € 15,00 oltre IVA per il costo del tecnico che ha presieduto l'attività di disattivazione del servizio;
- di non ritenere accoglibile la richiesta di risarcimento di € 200,00 in quanto l'istante non ha patito né dimostrato alcun danno;
- di ritenere pertanto ferma la richiesta dei costi di cessazione della linea.

L'istante non ha replicato alle suddette memorie.

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 ed è pertanto proponibile, ad eccezione della parte di domanda posta sub n. 3 richiedente la somma di € 200,00 a titolo di risarcimento anche "*per i disagi arrecati*"; si ritiene infatti che la stessa abbia ad oggetto fattispecie non contemplata tra quelle indennizzabili previste dall'All. A della Delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS e non pare, in ogni caso, possibile accoglierla nemmeno in via di interpretazione analogica (ai sensi del combinato disposto degli artt. 8 e 12, comma 3 della delibera suddetta) in quanto si ritiene che la *ratio* in essa sottesa rivesta aspetti di natura risarcitoria e, pertanto, di esclusiva competenza dell'Autorità Giudiziaria.

Si precisa inoltre che la residuale parte di domanda volta ad ottenere il "*risarcimento*" per servizi non fruiti è stata ritenuta ammissibile perchè, alla luce del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata quale richiesta di indennizzo a fronte dell'asserita mancata fruizione dei servizi.

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 dei costi di disattivazione del servizio.

La richiesta dell'istante di cui al punto *sub* n. 1) può ritenersi accoglibile in virtù delle considerazioni che seguono.

Posto che l'Autorità ha stabilito che i costi di disattivazione di una linea devono essere pertinenti alla relativa attività compiuta dall'operatore e, dunque, oggettivamente dimostrabili e considerato inoltre ancora che devono essere approvati dalla medesima Autorità e chiaramente indicati nella proposta e riportati in contratto, nel caso di specie non è stata fornita dal gestore evidenza documentale di quanto sopra descritto.

Il gestore si è limitato infatti a giustificare meramente la debenza di tali somme richiamando le previsioni della proprie Condizioni generali di contratto, senza però aver documentato che le stesse fossero conosciute dall'utente, non avendo prodotto agli atti alcuna specifica documentazione contrattuale dallo stesso sottoscritta e riferita al servizio cessato (e per il quale, peraltro, non viene data prova della volontà di recesso che l'utente nega di avere manifestato).

Non ritenendo pertanto sia stato assolto l'onere probatorio di aver computato i contestati costi secondo le modalità più sopra descritte, si ritiene che gli stessi (pari a complessivi € 73,20 IVA inclusa) debbano essere stornati, ritirando altresì la relativa pratica di recupero del credito in esenzione spese.

B.2) Sui servizi non fruiti.

La domanda posta *sub* n. 3), anche esaminata secondo l'interpretazione più sopra illustrata, non può trovare accoglimento in quanto generica, indeterminata e non supportata documentalmente; il ricorrente non ha tra l'altro quantificato temporalmente l'asserito disservizio occorso sulla linea internet, né ha replicato, entro i termini assegnati, a quanto sostenuto dal gestore circa l'inesistenza di segnalazioni e/o reclami sulla specifica problematica.

Tutto ciò premesso, per i motivi sopraesposti,

DETERMINA

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX Bronti, residente in XXX, nei confronti di Eolo S.p.A., già NGI S.p.A., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, il quale operatore è tenuto a:

stornare la somma di € 73,20 IVA inclusa richiesta a titolo di costi di chiusura nonché **ritirare** a proprie cure e spese la relativa pratica di recupero del credito.

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 del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

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 Vicedirettore
Dott. Nicola Princi