



Determinazione 11/2015

Definizione della controversia Blaschich XXX/NGI S.p.A.

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 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 L. 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 D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la Del. A.G.Com. 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'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

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 Assemblee 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 7 novembre 2013, n. 63, *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la Del. dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com.;

VISTA la Del. Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 9 settembre 2013, con cui il sig. Blaschich XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore NGI S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 10 settembre 2013 e dell'8 ottobre 2013, con le quali il funzionario delegato dal responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16, *Regolamento*, l'avvio del procedimento istruttorio, finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 31 ottobre 2013;

VISTO il verbale dell'udienza del 31 ottobre 2013;

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

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 9 settembre 2013, il sig. XXX Blaschich ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore NGI S.p.A. ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. n.173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia fissa ed internet.

1. La posizione dell'istante

Il sig. Blaschich, nell'istanza introduttiva e nel corso dell'udienza, ha rappresentato e documentato quanto segue:

- a. Di aver sottoscritto, in data 13.2.2012, la scheda di adesione al contratto di durata biennale denominato Eolo Voce con uri EV53659485;
- b. Di aver contattato, nel mese di ottobre 2012, l'assistenza tecnica per un problema persistente di *crash* del *router* in dotazione, che si verificava con una certa frequenza nonostante il segnale internet fosse presente, il che costringeva al riavvio del *router* stesso per ripristinare la connessione e inoltre durante le telefonate si evidenziava anche un problema di compatibilità tra il *router* TP-Link fornito e lo *smartphone* Blackberry Bold 9900 acquistato;
- c. Di aver ricevuto la visita del tecnico incaricato, in data 26.10.2012, di controllare i problemi segnalati con il *router*, il quale ha proceduto alla sostituzione dello stesso con un nuovo apparecchio dello stesso modello, pur non risolvendo il problema di compatibilità con il Blackberry, e da quel momento di non aver più avuto nessun tipo di difficoltà con la connessione visto che il *router* funzionava correttamente, al contrario del primo fornitogli in dotazione;
- d. Di aver subito la sospensione dell'erogazione del servizio di telefonia fissa ed internet/adsl relativamente all'utenza XXX a causa del mancato pagamento delle fatture da novembre 2012 a maggio 2013, pur non avendole mai ricevute e nonostante il pagamento avvenisse tramite carta di credito;
- e. Che a fronte del pagamento delle fatture arretrate veniva immediatamente ripristinata la connessione internet mentre non era mai stato riattivato il servizio di telefonia;
- f. Di aver segnalato, in data 6.5.2013, all'operatore la sospensione del servizio di telefonia ed internet dal 3.5.2013;
- g. Che in data 21.5.2013 venivano disattivati i servizi relativi all'utenza in oggetto, ancora una volta senza preavviso;
- h. Di aver ricevuto e pagato tramite carta di credito, come da documentazione allegata, le seguenti fatture:
 1. Fattura n. 12895 del 17.1.2012 di € 107,69 iva inclusa di cui € 50,00 per costo di attivazione ed € 39,00 per canone di abbonamento ad Eolo relativo al periodo comprensivo di Eolo Voce e antenna in comodato gratuito;
 2. Fattura n. 60688 del 15.3.2012 di € 47,19 iva inclusa di cui € 39,00 per abbonamento relativo al periodo 30.3-30.5;
 3. Fattura n. 111370 del 15.5.2012 di € 47,19 di cui € 39,00 per abbonamento relativo al periodo 30.5-30.7;
 4. Fattura n. 163022 del 15.7.2012 di € 47,19 di cui € 39,00 per abbonamento relativo al periodo 30.7-30.9;
 5. Fattura n. 217222 del 15.9.2012 di € 47,19 di cui € 39,00 per abbonamento relativo al periodo 30.9-30.11;
 6. Fattura n. 145981 del 13.5.2013 di € 47,19 di cui € 39,00 per abbonamento relativo al periodo 30.11-30.1.13;

7. Fattura n. 145982 del 13.5.2013 di € 47,19 di cui € 39,00 per abbonamento relativo al periodo 30.1.13-30.3.13;
8. Fattura n. 145984 del 13.5.2013 di € 47,19 di cui € 39,00 per abbonamento relativo al periodo 30.3.13-30.5.13;
9. Fattura n. 148233 del 15.5.2013 di € 47,19 di cui € 39,00 per abbonamento relativo al periodo 30.5.13-30.7.13;
10. Fattura n. 206225 del 10.7.2013 recante nota di credito a storno totale della fattura n. 148233 per chiusura per cause tecniche;
11. Fattura n. 206226 del 10.7.2013 recante nota di credito a storno parziale della fattura n. 145984 per chiusura per cause tecniche;

In base a tali premesse, il sig. Blaschich ha chiesto l'indennizzo per i disagi conseguenti al distacco improvviso della telefonia fissa ed internet fino al giorno 26.8.2013.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore NGI S.p.A., nella documentazione depositata, ha rappresentato e documentato quanto segue:

- a. In data 17.1.2012 il sig. Blaschich attivava con NGI S.p.A. un servizio di fornitura di internet e telefonia per la durata di 24 mesi e con scadenza prevista per il 30.1.2014;
- b. In data 9.10.2012 l'utente segnalava, via *e-mail* tramite l'indirizzo XXX all'assistenza tecnica un malfunzionamento del servizio, in particolare *"il collegamento wi-fi con due apparecchi (computer Mac e smartphone HTC) è sempre funzionante salvo in qualche occasione. Ora ho comprato un blackberry e quando provo ad accedere alla rete wi-fi si blocca tutto, tanto che bisogna riavviare il router (e non collegare più il blackberry). Pensavo fosse un problema del telefono ma ho provato anche con un computer portatile e anche esso fa crashare il router. In sostanza, se mi collego con un terzo apparecchio, la linea funziona per qualche secondo e poi si blocca tutto"*;
- c. In data 26.10.2012, dal *ticket* allegato risulta che il sig. XXX Bosello, tecnico incaricato dall'operatore, scriveva all'utente che *"dalle verifiche effettuate dopo l'intervento tecnico presso la sua sede, il problema non sembra essere stato risolto in maniera definitiva"*;
- d. In data 26.10.2012, l'operatore ripristinava il servizio, ritenendo comunque necessario valutare la possibilità di risolvere il contratto al verificarsi di nuovi guasti;
- e. In data 26.10.2012, a fronte dell'impossibilità di garantire una connessione stabile, NGI S.p.A. decideva di esentare il sig. Blaschich dal pagamento delle rate contrattuali e di consentirgli ugualmente di utilizzare la connessione;
- f. In data 3.5.2013 si ripresentava la problematica determinando la sospensione automatica del servizio e in pari data inoltrava all'utente una comunicazione via *e-mail*, da cui risulta *"la presente per ricordarle che l'apparato Eolobox (precedentemente collegato al servizio Eolo identificato dalla login W49369928752) deve essere restituito a NGI, a seguito della fine del noleggio/comodato relativo"*;

- g. I servizi relativi all'utenza di telefonia fissa e internet venivano ripristinati in data 13.5.2013 ma, a causa dei problemi riscontrati, l'operatore comunicava all'utente, tramite raccomandata a/r ricevuta in data 21.5.2013, la chiusura del contratto per servizio non più erogabile;
- h. Con comunicazione datata 13.5.2013, l'operatore informava l'utente della chiusura del contratto login XXX per cause tecniche, evidenziando che, ai sensi dell'art. 1463 c.c. e in ragione di cause tecniche non imputabili all'operatore è sopravvenuta l'impossibilità di garantire il servizio richiesto e conseguentemente di proseguire il rapporto contrattuale, avvisando della risoluzione di diritto del contratto a far data dalla notifica della stessa comunicazione;
- i. In data 23.7.2013, NGI S.p.A. provvedeva al rimborso dell'importo di € 44,88 oltre iva quale equivalente del canone di abbonamento versato e non goduto a causa di difficoltà tecniche riscontrate, come da nota di credito allegata;
- j. L'utente venne altresì esentato dal pagamento dell'importo di € 379,47 corrispondente al valore delle rate relative al periodo compreso tra ottobre 2012 e maggio 2013, periodo in cui ha correttamente usufruito gratuitamente del servizio senza denunciare guasti o problematiche di alcun tipo, ma avendo appurato che le problematiche previste non si erano di fatto verificate (almeno sino al 3.5.2013) e in considerazione del fatto che l'utente di fatto utilizzava per tutto il periodo la connessione, sono stati addebitati i canoni dovuti, individuando gli effettivi giorni di degrado subiti dall'utente e successivamente ha provveduto a rimborsarlo per il disservizio subito.

In base a tali premesse, NGI S.p.A. chiedeva il rigetto dell'istanza del sig. Blaschich.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, è doveroso evidenziare che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere *prima facie* considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

Pertanto, qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile.

In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento o dell'interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente, atteso che peraltro, a

fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte del sig. Blaschich, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto.

Nel merito, non può omettersi di rilevare che dal 9.10.2012, data della segnalazione inviata via *e-mail* dall'utente all'operatore e da quest'ultimo allegata agli atti, sino al 25.10.2012 i servizi di telefonia e internet relativi all'utenza XXX intestata al sig. Blaschich sono stati oggetto di evidenti malfunzionamenti, che hanno comportato una discontinua erogazione dei relativi servizi.

Sul punto, è ragionevole ritenere che tale fattispecie rientri nel disposto di cui all'art. 5, comma 2, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/Cons, secondo cui *“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, sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Pertanto, appare evidente che l'utente abbia diritto ad un indennizzo pari ad € 80,00 determinato moltiplicando il periodo di malfunzionamento di 16 giorni (9.10.2012/25.10.2012) per € 2,50 per i due servizi interessati (telefonia e internet).

Inoltre, relativamente al periodo intercorrente tra il 3.5.2013 e il 12.5.2013 i servizi di telefonia fissa e internet relativi all'utenza in oggetto subivano la completa interruzione e stante l'assenza di elementi idonei a dimostrare l'assenza di responsabilità da parte dell'operatore, non può omettersi di osservare che in ordine al predetto arco temporale l'utente abbia diritto a ricevere un congruo indennizzo alla luce di quanto disposto dall'art. 5, comma 1, all. A, Del. A.G.Com. 73/11/Cons.

Pertanto, è ragionevole ritenere che il sig. Blaschich abbia diritto alla corresponsione da parte di NGI S.p.A. della somma pari ad € 90,00 determinata dalla moltiplicazione del periodo di disservizio (9 giorni) per il criterio indennitario di cui al citato art. 5, comma 1, pari ad € 5,00 per i due servizi interessati (telefonia ed internet).

In ordine alla richiesta di indennizzo relativo al periodo dal 21.5.2013 al 26.8.2013, è appena il caso di rilevare che l'operatore informava, tramite lettera raccomandata a/r datata 13.5.2013, l'impossibilità sopravvenuta di garantire l'erogazione del servizio richiesto dall'utente e conseguentemente di proseguire il rapporto contrattuale, comunicando che il contratto si sarebbe risolto a far data dalla notifica della stessa comunicazione, in conformità a quanto prescritto dall'art. 16 *“clausola risolutiva espressa”* delle condizioni generali di contratto.

Pertanto, non può essere accolta la richiesta di indennizzo per il periodo di tempo successivo al 21.5.2013, data di ricezione della predetta comunicazione, attesa l'impossibilità tecnica di esecuzione del contratto da parte dell'operatore.

Infine, considerato l'esito dell'istruttoria e la condotta delle parti nel presente procedimento nonché l'attività di rappresentanza svolta dall'Associazione dei Consumatori *“Centro per i diritti del cittadino”*, si ritiene ragionevole riconoscere in favore dell'utente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Tutto ciò premesso e considerato,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Blaschich XXX/NGI S.p.A. la corresponsione:

- della somma di € 80,00 in favore del sig. Blaschich da parte di NGI S.p.A. per il periodo di discontinua erogazione dei servizi di telefonia e internet dal 9.10.12 al 25.10.2012;
- della somma di € 90,00 in favore del sig. Blaschich da parte di NGI S.p.A. per il periodo di completa interruzione dei servizi di telefonia e internet dal 3.5.2013 al 12.5.2013;
- della somma di € 100,00 in favore del sig. Blaschich da parte di NGI S.p.A. a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Milano, 4 maggio 2015

Il dirigente
dott. Massimiliano Della Torre

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, Delibera A.G.Com. 173/07/CONS, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'art. 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, L. 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e della circolare 11 febbraio 2011, prot. n. 0006817, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo D. Lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente
dott. Massimiliano Della Torre