



Determinazione dirigenziale n. 7/2018

Definizione della controversia XXX/NGI S.p.a. (ora Eolo S.p.a.) - pratica n. 2016/1838/GU14

#### IL DIRIGENTE

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;

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*;

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 deliberazione 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 deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione 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 Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 4 marzo 2016, con cui la Sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore NGI S.p.a. (ora Eolo S.p.a.) ai sensi degli artt. 14 e ss. del *Regolamento*;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Con l'istanza presentata in data 4 marzo 2016 ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, la Sig.ra XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. al fine di dirimere la controversia in essere con l'operatore NGI S.p.a. (ora Eolo S.p.a. e da qui in seguito NGI) avente ad oggetto servizi di rete fissa e internet.

#### **1. La posizione dell'istante**

La Sig.ra XXX, nell'istanza di definizione presentata al Co.re.com. Lombardia, ha esposto quanto segue:

- La Sig.ra XXX contattava la società NGI per richiedere di cessare in contratto in essere relativo alla login "EoloBox XXX" e per attivare contestualmente il contratto denominato Eolo Voce;
- contrariamente a quanto concordato telefonicamente, la società non procedeva alla disattivazione della vecchia linea EoloBox e procedeva con la fatturazione dei due contratti EoloBox e Eolo Voce;
- A nulla sono serviti i reclami verbali e scritto "cui non è stato dato riscontro se non telefonico";
- La copia cartacea del contratto non è mai stata consegnata all'interessata;

Per tutto quanto sopra esposto, la Sig.ra XXX formula le seguenti richieste:

- i) Cessare il contratto "EoloBox XXX"
- ii) Rimborsare i canoni relativi al contratto "EoloBox XXX" ammontanti a circa € 500,00;
- iii) Corrispondere un indennizzo per i disagi patiti dall'utente a causa della condotta di NGI.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore NGI, nella memoria ritualmente depositata ha dichiarato quanto segue:

- in data 4 marzo 2014, l'utente contattava la NGI chiedendo informazioni sulle modalità per procedere al trasloco della linea. In tale occasione NGI comunicava all'Utente la procedura da seguire indicandole esattamente quali operazioni dovevano essere compiute, vale a dire: 1) la stipula di un nuovo contratto; 2) l'invio di una e-mail a NGI, nella quale si sarebbe dovuto informare dell'attivazione di un nuovo contratto e contestualmente richiedere la disattivazione del precedente.
- in data 13 marzo 2014 l'utente attivava un nuovo contratto presso una diversa abitazione, ma non si premurava di inviare la e-mail per la richiesta di trasloco, dunque entrambi i contratti rimanevano attivi;
- in data 18 giugno 2015, la Signora XXX accorgendosi che il precedente contratto non era stato risolto contattava l'assistenza clienti di NGI che la invitava a voler completare la procedura di trasloco con l'invio della comunicazione di cui sopra;
- nonostante ciò l'utente, ancora una volta, invece di richiedere via e-mail di cessare la precedente linea a fronte di una nuova, inviava due lettere raccomandate a/r, una per il recesso del contratto con login XXX e l'altra nella quale comunicava l'attivazione di un successivo contratto con login XXX;
- NGI ignara dell'intento di quest'ultima di proseguire con la procedura di trasloco, riscontrava la lettera raccomandata (inviata per il recesso del contratto con login XXX) addebitando la somma di € 87,27 IVA inclusa per la disattivazione del servizio, somma che veniva pagata dalla Sig.ra XXX;
- successivamente NGI, comprendendo l'equivoco, accettava, sebbene non fosse stata correttamente rispettata la procedura, l'invio della raccomandata come richiesta di trasloco e, quindi, revocava la richiesta di recesso avanzata, così come l'addebito della somma sopradetta, oltre a riconoscere sin da subito un prolungamento gratuito del contratto pari a dieci giorni corrispondenti al credito non utilizzato sul precedente contratto;
- a fronte del pagamento non dovuto di € 87,27 effettuato dalla Signora XXX, NGI richiedeva alla stessa come procedere con il rimborso proponendo, alternativamente, l'accredito su conto corrente ovvero sotto forma di prolungamento del nuovo contratto;
- l'utente manifestava il proprio consenso per la seconda opzione proposta e, pertanto, la prossima scadenza di pagamento del contratto veniva fissata per l'11 ottobre 2015;
- nel corso di settembre 2015, la XXX, in nome e per conto della Signora XXX, si rivolgeva a NGI, chiedendo il rimborso dei canoni pagati e non usufruiti relativi al contratto disattivato oltre al rimborso di € 87,28, già restituito da Eolo sottoforma di prolungamento gratuito del contratto;
- dopo diversi tentativi per addivenire ad una soluzione bonaria della controversia, l'utente, non soddisfatto delle soluzioni proposte da NGI, interrompeva il pagamento del canone relativo al contratto ancora attivo, con conseguente disattivazione dello stesso, da parte di

- NGI, in data 21 ottobre 2015;
- in data 4 novembre 2015, la Signora XXX si rivolgeva al Corecom per sentire accogliere le proprie ragioni;
- a seguito dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, la Sig.ra XXX, depositava, in data 4 marzo 2016, istanza per il procedimento di definizione della controversia;
- NGI, come già comunicato nell'ambito del procedimento di conciliazione, a dimostrazione della propria correttezza e buona fede professionale, offre alla Sig.ra XXX il rimborso monetario di € 377,00, equivalenti alla somma dei canoni pagati ma mai usufruiti (relativi al contratto con login XXX)
- NGI precisa che il pagamento e la mancata fruizione dei suddetti canoni sono dipesi unicamente da una colpa dell'utente, che, nonostante fosse stata resa edotta della procedura da seguire, non si è mai conformata alle indicazioni ricevute per un corretto trasloco della linea
- a fronte del mancato pagamento dei canoni del contratto con login XXX, lo stesso si intende risolto di diritto ex art. 1456 cc.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre in via preliminare va precisato che la difformità tra il numero del codice login del contratto di cui la Sig. XXX dichiara di avere richiesto la cessazione (XXX) e il numero indicato dall'operatore nella propria memoria (XXX) è dovuta a un mero errore materiale di quest'ultimo, come si evince dalla disamina della documentazione allegata (in cui è sempre indicato il numero corretto).

Entrando nel merito, si ritiene che la richiesta della parte istante meriti solo parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate.

#### a) In merito alla richiesta sub i) di cessazione del contratto "EoloBox XXX";

Tale richiesta esula dalle competenze di questo Corecom così come definite dell'art. 19 del c.d. *Regolamento sugli indennizzi* di cui all'all. A alla Delibera 73/11/CONS (in base al quale il Corecom, "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"), dunque risulta inammissibile. Peraltro, dalla documentazione acquisita, tale richiesta risulta già soddisfatta dalla condotta dell'operatore.

#### b) In merito alla richiesta sub ii) di rimborso dei canoni relativi al contratto "EoloBox XXX".

Tale richiesta risulta meritevole di accoglimento.

Come è noto, in base alle regole in tema di *onus probandi* incombe sull'operatore l'onere di provare che l'inadempimento non è a lui imputabile.

Nel caso di specie, la circostanza riportata da NGI, secondo quale la doppia fatturazione legata all'attivazione di un nuovo contratto – in aggiunta a quello già in essere – sarebbe stata determinata dalla condotta dell'utente (in quanto la Sig.ra XXX, benché adeguatamente informata, non avrebbe seguito la corretta procedura indicata per il trasloco della linea), non risulta supportata da alcun elemento probatorio. NGI, infatti, benché onerata in tal senso, non ha prodotto alcuna documentazione dalla quale inferire la correttezza del suo operato, in termini di completa e corretta informazione fornita all'utente sulle modalità attraverso cui richiedere il trasloco.

Pertanto si ritiene che la Sig.ra XXX abbia diritto al rimborso dei canoni corrisposti per il contratto con login XXX, in quanto relativo a servizi di fatto non più fruiti dall'utente dalla data di attivazione del secondo contratto con login XXX.

Stante la mancata allegazione, da parte dell'utente, delle fatture o degli estratti conto da cui potere evincere le somme indebitamente corrisposte (genericamente indicate nel formulario come "ammontanti a circa Euro 500,00"), e atteso che la somma di cui NGI ha, a più riprese, proposto la restituzione non è stata contestata dall'utente nelle proprie memorie di replica, si ritiene che per la

determinazione dell'esatto importo da rimborsare si possa fare riferimento alla quantificazione operata dall'operatore, che ha indicato nell'importo di € 377,00 la somma dei canoni pagati ma mai usufruiti relativi al contratto con login XXX.

**c) In merito alla richiesta sub iii) di indennizzo per i disagi patiti dall'utente a causa della condotta di NGI.**

Tale richiesta non può essere accolta. La condotta dell'operatore consistita nella mancata gestione di una richiesta di cessazione del contratto non rientra fra le fattispecie contemplate dal *Regolamento sugli indennizzi* di cui alla Del. Agcom 73/11/CONS: il disagio patito dall'utente e collegato alla doppia fatturazione viene integralmente "compensato" attraverso il rimborso o lo storno delle fatture indebitamente emesse, non ravvisandosi la sussistenza di un ulteriore disagio indennizzabile.

**4. Spese di procedura**

Considerato l'accoglimento parziale della domanda dell'istante, e considerato il comportamento delle parti durante l'intera procedura (in particolare, da un lato, la reiterata offerta di rimborso effettuata dall'operatore e, dall'altro, la mancata partecipazione di quest'ultimo alle udienze di conciliazione e di definizione) si dispone il rimborso di € 50,00 in favore della Sig. XXX per le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

**D E T E R M I N A**

1. L'accoglimento parziale dell'istanza promossa dalla Sig.ra XXX nei confronti della società NGI S.p.a. (ora Eolo S.p.a.) per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società NGI S.p.a. (ora Eolo S.p.a.) è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 50,00 per le spese di procedura;
- ii. a rimborsare in favore dell'istante l'importo di € 377,00, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di proposizione dell'istanza.

3. La società NGI S.p.a. (ora Eolo S.p.a.) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Milano, 30 novembre 2018

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.  
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 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 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, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 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 Ufficio per il Co.Re.Com.  
dott. Massimiliano Della Torre