

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 3/2015

DEFC.2015.3

Tit. 2012.1.10.21.666

del 18/03/2015

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E NGI X

La Responsabile del Servizio Corecom

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";



Visto lo “*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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato l’irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi oggetto del contratto e la mancata risposta al reclamo, nei confronti della società NGI X (di seguito NGI).

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto per la fornitura del servizio internet per tutte e tre le sedi aziendali dell’utente (intranet);
- di avere subito frequenti interruzioni, rallentamenti e blocchi dei sistemi gestionali per più volte al giorno, a partire dal 28 febbraio 2011 sino al 16 giugno 2011;
- di avere avanzato numerosi reclami telefonici e di avere trasmesso tramite raccomandata un reclamo scritto in data 21 aprile 2011, che ha avuto riscontro solo in data 16 giugno 2011.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- a) un indennizzo per irregolare funzionamento, in applicazione dell’art. 5, comma 2, della del. 73/11/CONS, pari ad euro 810,00 (2,50 euro X 3 login X 108 giorni);
- b) un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo pari ad euro 300,00;
- c) la corresponsione di euro 115,00 a titolo di spese di procedura, di cui euro 15,00 per spese vive relative alle raccomandate inviate.

2. La posizione dell’operatore

La società NGI, nella propria memoria, ha eccepito la mancata apertura presso la propria area tecnica di competenza di alcun tipo di guasto. L’operatore ha inoltre rilevato che il reclamo inviato dall’istante il 21 aprile 2011, ha ricevuto riscontro in data 16 giugno 2011 a mezzo posta elettronica. In tale comunicazione



si evidenziava che i problemi tecnici erano risolti e si invitava l'utente a contattare il servizio di assistenza tecnica in caso di eventuale riscontro di problemi analoghi. L'operatore infine rileva che: "Ne deriva che i lievi guasti subiti dal cliente sono quantificabili in poche ore di disservizio (eventualmente indennizzabili con il prolungamento del servizio per il periodo corrispondente), in quanto i tecnici incaricati dalla Scrivente hanno tempestivamente segnalato le problematiche alla centrale Telecom, la quale, laddove, per questioni connesse alla rete, il servizio non era in alcun modo migliorabile, lo ha precisato al cliente consapevole e libero di esercitare in qualsiasi momento il diritto di recesso".

Motivazione della decisione

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

- 1) La domanda a) è da accogliere nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, al fine di valutare la sussistenza del diritto dell'istante al riconoscimento dell'indennizzo richiesto, occorre considerare l'attivazione da parte dell'istante stesso ai fini della risoluzione della problematica che rileva. Dalla documentazione in atti depositata da NGI, infatti, emerge uno scambio di mail tra l'utente e l'operatore, intervenuto nelle giornate ricomprese tra il 29 marzo 2011 ed il 19 aprile 2011, avente ad oggetto l'apertura di tickets, la presa in carico delle problematiche da parte dell'operatore e la risoluzione e connessa chiusura della segnalazione di guasto. Ciò consente, da un lato di rigettare quanto affermato da NGI nella sua memoria in riferimento alla mancata apertura presso la propria area tecnica di competenza di alcun tipo di guasto, dall'altro lato di limitare il periodo di riferimento del malfunzionamento ad un momento successivo all'arco temporale interessato dallo scambio di mail tra le parti. Ed infatti, ai fini del riconoscimento dell'indennizzo in favore dell'istante, non può che prendersi in considerazione la data del 21 aprile 2011, data di trasmissione del reclamo avente ad oggetto la contestazione del malfunzionamento intranet aziendale ADSL. Al riguardo, infatti, si rileva che, come affermato dall'istante e confermato dall'operatore, la risoluzione del problema è intervenuta il 16 giugno 2011. Preso atto che, a partire dalla data del 21 aprile 2011 veniva contestato formalmente il malfunzionamento del servizio e che una risposta formale e la risoluzione del problema è intervenuta da parte dell'operatore solo in data 16 giugno 2011, come affermato dalle parti, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto all'indennizzo per irregolare e discontinuo funzionamento, dal 21 aprile 2011 (data del reclamo) al 16 giugno 2011 (data di risoluzione disservizio), in applicazione dell'art. 5, comma 2, della del. 73/11/CONS., per un importo pari ad euro 420,00 (2,50 euro X 3 login X 56 giorni).



- 2) La domanda b) è da accogliere nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. Come già anticipato al punto 1), in data 21 aprile 2011 l'utente inviava raccomandata, che l'operatore dichiara di avere ricevuto. Il reclamo in questione è stato riscontrato dall'operatore in data 16 giugno 2011, come da documentazione in atti, cioè con 10 giorni di ritardo rispetto ai 45 giorni previsti in via generale dalla Carta dei servizi dell'operatore. Pertanto, in applicazione di quanto previsto dall'art. 11, comma 1, della del. 73/11/CONS, che prevede la corresponsione di un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo per ritardata risposta al reclamo pari ad euro 10,00 (1,00 euro X 10 giorni).
- 3) La domanda è da accogliere nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, si prevede in favore dell'istante il riconoscimento delle spese di procedura per un importo pari ad euro 100,00, non avendo partecipato l'operatore al tentativo di conciliazione ed essendo stato rappresentato l'utente anche in sede di definizione. Tuttavia, non possono essere riconosciuti 15,00 euro a titolo di spese vive sostenute per le raccomandate inviate, in quanto non vi è alcun elemento probatorio a sostegno.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società NGI X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società NGI X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre ad euro 100,00 a titolo di spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 420,00 (quattrocentoventi/00), a titolo di indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio, per i motivi di cui al punto 1);
 - II. euro 10,00 (dieci/00), a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclami, per i motivi di cui al punto 2).
3. La società NGI X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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



È 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio Corecom

dott.ssa Primarosa Fini

