

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.109

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Go Internet X

La Responsabile del Servizio

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*";

Vista 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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 91/12/CIR, le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 12/2011, Corecom Abruzzo n. 15/2011, Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527.5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 contestato il malfunzionamento dell’antenna fornita da Go Internet X (di seguito Go Internet) e di conseguenza il malfunzionamento dei servizi internet forniti dall’operatore. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato, in data 16.01.2014, un contratto con l’operatore attraverso un rappresentante della società Wave Max X (che detiene una percentuale delle quote della società Go Internet X) per l’acquisto di un’antenna parabolica per fruire del servizio internet;
- di aver provveduto immediatamente dopo l’installazione a comunicare telefonicamente al call center che sussistevano problemi di connessione;
- che in data 18.04.2015 la parabola (antenna) è stata cambiata con una più potente, ma che questo non ha risolto il problema di ricezione del segnale;
- che, di conseguenza, provvedeva ad inviare lettera di reclamo mezzo raccomandata in data 03.07.2015 (ricevuta in data 07.07.2015 dall’operatore) evidenziando la spiacevole situazione di malfunzionamento, senza ricevere risposta in merito;
- che aveva provveduto a saldare sempre tutte le fatture;
- che a seguito di altri reclami rimasti inevasi, ha inviato lettera di disdetta in data 08.08.2015 (ricevuta dall’operatore in data 13.08.2015) per comunicare il recesso dal contratto e richiedere contestualmente il rimborso delle fatture pagate anche in assenza o scarsa presenza di servizio.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527.5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) rimborso delle fatture dal 16.01.2014 alla data di disattivazione (fatture di Euro 39,80 tutte dello stesso importo);
- b) lo storno di qualsiasi eventuale importo per disattivazione;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami telefonici;
- d) l'indennizzo per la mancata risposta alla raccomandata del 03.07.2015.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto non ha prodotto nessuna memoria difensiva nei termini assegnati ma ha ritenuto di partecipare all'udienza di discussione.

3. 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.

- A) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e trovano parziale accoglimento.
Per quanto riguarda la domanda a), anche se l'operatore non ha fornito alcuna giustificazione tecnico giuridica relativamente alla correttezza del suo operato, né ha fornito alcuna documentazione idonea a dimostrare in maniera inequivoca il corretto funzionamento del servizio, va rilevato che l'istante non ha allegato né le fatture contestate né i pagamenti effettuati. In conseguenza di ciò, le richieste formulate di rimborso delle somme pagate devono essere respinte per la genericità della domanda formulata, non avendo l'istante fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui ha chiesto la restituzione (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014).
Relativamente alla domanda b) ed in merito alle spese di disattivazione, invece, qualora siano state conteggiate, l'operatore è quindi tenuto ad annullarle tenendo indenne l'istante anche dal pagamento di ogni costo inerente l'eventuale recupero crediti illegittimamente vantato. Infatti, nel caso di specie, a causa dei lamentati e reiterati episodi di malfunzionamento dell'utenza e a fronte dell'inadempimento del gestore, l'utente ha legittimamente chiesto la risoluzione del contratto e, conseguentemente, sono illegittime le eventuali richieste a titolo di penali/disattivazioni anticipate/corrispettivo per recesso anticipato formulate dal gestore (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 12/2011);
- B) Le domande c) e d) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527.5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Si rileva che nonostante l'istante abbia dichiarato di aver contattato più volte il call center, non ha allegato o indicato né il numero della segnalazione né l'operatore, ovvero la data della segnalazione. Dette dichiarazioni sul punto non possono quindi ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un "reclamo" ai fini della determinazione di un indennizzo (delibera Agcom n. 91/12/CIR).

Dalla documentazione acquisita agli atti, invece, risulta la segnalazione inviata mezzo raccomandata del 03.07.2014 (CORRETTA), ricevuta dall'operatore in data 07.07.2014 (CORRETTA) e quella successiva con contestuale richiesta di recesso del 08.08.2015, ricevuta dall'operatore in data 13.08.2015. Si rileva che dette comunicazioni devono reputarsi correttamente inviate, ancorché indirizzate alla società Wave Max X, che risulta indicata unitamente alla società Go Internet X nella stessa carta intestata, sia nel documento di riepilogo della fatturazione di maggio 2014 (all. 5A dell'istante), sia sul contratto del 16.01.2014 (all. 3 dell'istante), rilevato anche il fatto che il malfunzionamento derivava dall'installazione dell'apparato fornito dalla società Wave Max X.

Posto che i reclami summenzionati riportano lo stesso oggetto e risultano rimasti del tutto privi di riscontro e posto che la risposta, deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato dalla carta dei servizi dell'operatore, che prevede un termine non superiore a 45 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, deve essere riconosciuto l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Per quanto concerne l'individuazione del periodo di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo di cui sopra, si ritiene che il dies a quo debba essere individuato nel giorno 21.08.2014, (data determinata sommando alla data di ricezione del primo reclamo, 07.07.2014, il termine di 45 giorni previsto entro cui il gestore avrebbe dovuto rispondere all'utente) e il dies ad quem nel 15.02.2015, data della presentazione dell'istanza di definizione della controversia (non avendo l'operatore partecipato all'udienza di conciliazione). Ai fini della quantificazione del suddetto indennizzo, il parametro economico da utilizzare è quello di Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta, ai sensi dell'articolo 11, comma 1 e 2 del sopra citato Regolamento in materia di indennizzi. Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente, in relazione al periodo come sopra individuato, è pari all'importo di Euro 176,00 (Euro 1,00 pro die per 176



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527.5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

giorni di mancato riscontro al reclamo).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Go Internet X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Go Internet X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 176,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (Euro 1,00 x 176 giorni complessivi);
 - II. è tenuto altresì a stornare eventuali costi di disattivazione con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito, come specificato al capo A).
3. La società Go Internet X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527.5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom