



Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Comitato provinciale per le comunicazioni
I [Barcode]
Prot. n. CPTN/0004895/I

Trento, 08/04/2013



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 3

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX/NGI

Il giorno 8 aprile 2013
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 15.00

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Sandro Bampi Eraldo Busarello Fulvio Gardumi Paolo Romito

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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;

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";

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra 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, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante "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 proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Matteo Benvegnù a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 22 ottobre 2012 **XXXXXX** presentava modello GU14 al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, Prot. 13978/A, col quale si doleva nei confronti di NGI YYY, da qui in poi semplicemente **NGI**, per le sotto meglio dettagliate problematiche.

Alla signora XXX, già cliente di Telecom con linea fissa XXXX, il giorno 14 gennaio 2012 veniva installato un'apparecchiatura per linea adsl e voce NGI come da contratto dalla stessa stipulato con la predetta società.

Sin da subito, a dire dell'istante, si erano verificati malfunzionamenti, che venivano segnalati all'operatore mediante vari reclami, ma che non sortivano esiti positivi. Tali malfunzionamenti riguardavano principalmente la linea adsl, rendendo inutilizzabili i servizi Skype, Messenger e la posta elettronica; anche la linea voce funzionava saltuariamente ed in ogni caso con qualità audio scadente.

I ripetuti interventi dei tecnici inviati da NGI non risolvevano la situazione, costringendo la ricorrente a far intervenire - a proprie spese - un tecnico di fiducia, il cui intervento non sortiva migliori risultati.

L'impossibilità di risolvere la situazione determinava la signora XXXX a recedere dal contratto stipulato con NGI con raccomandata di data 2 maggio 2012.

Richieste dell'istante:

XXXXX, nel GU14, richiedeva in sostanza:

1. rimborso relativo a canoni anticipati per due anni di contratto, ammontanti ad di € 626,78;
2. rimborso per ricarica utenza telefono per € 50,00;
3. indennizzo per spese sostenute e disagi patiti per € 500,00;

ooo000O000ooo

La procedura di conciliazione prevista non portava esiti positivi.

Convocato il tentativo di conciliazione per la data del 27 luglio 2012 avanti al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, NGI YYY non compariva.

In data 23 ottobre 2012, con lettera Prot. 13991/P, si dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione.

NGI con raccomandate del 19 novembre e 21 dicembre 2012 comunicava al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento le proprie osservazioni, facendo presente di essersi immediatamente attivata per individuare e risolvere le problematiche attraverso numerosi interventi in loco e comunque di essersi resa disponibile alla migrazione della signora XXXX verso altro operatore, senza peraltro ricevere formale disdetta.

Proponeva quindi un rimborso complessivo di euro 175,98 per i disservizi e disagi subiti dall'istante.

Vista l'inconciliabilità delle rispettive posizioni si riteneva a questo punto poco proficuo tenere l'udienza di definizione, peraltro facoltativa, al fine di cercare un accordo tra le parti.

Preliminarmente:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito, sulle richieste dell'utente:

1) Rimborso dei canoni anticipati per l'importo di € 626,78 ed € 50,00 per ricarica utenza telefono.

I malfunzionamenti lamentati dall'istante risultano comprovati sia dalla documentazione relativa ai reclami allegata al modello GU14, sia per stessa espressa ammissione di NGI nella memoria di data 19 novembre 2012 che fa riferimento ai numerosi interventi dei propri tecnici finalizzati a risolvere le problematiche lamentate.

Risulta inoltre documentalmente la disdetta inviata dall'utente a NGI in data 2 maggio 2012.

Nel merito NGI non ha però fornito alcuna giustificazione circa le problematiche lamentate, in particolare non ha dato evidenza delle ragioni di carattere tecnico che hanno determinato i malfunzionamenti.

In tal senso, la Delibera n. 179/03/CPS (TLC, Direttiva Generale) stabilisce che *"gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, secondo le previsioni normative e contrattuali, e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate secondo le tempistiche indicate nelle Condizioni contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica,*

allorquando l'utente non può godere pienamente e 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 non sia dipeso da causa a lui non imputabile ovvero da cause tecniche non derivanti da colpa del gestore, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni contrattuali".

Da ultimo, sul punto della richiesta di rimborso della ricarica telefonica di euro 50,00, si osserva come è la stessa NGI che ammette, in sua memoria di data 21dicembre 2012 che la ricarica in questione non è stata di fatto utilizzata; pertanto appare corretto disporre in questa sede il rimborso.

3) indennizzo per malfunzionamento del servizio fornito.

Si dà atto che, dall'anno 2012 ci si deve riferire, per quanto riguarda gli indennizzi dovuti, all'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, recante *"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; e non più alle Carte Servizi.*

Si osserva che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale previsto nei reciproci contratti di fornitura, in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP).

L'indennizzo va dunque calcolato utilizzando il parametro di riferimento per il disservizio subito previsto nell'allegato A alla deliberazione n. 73/11/CONS, recante *"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.*

In conclusione, considerato che nella fattispecie si è trattato non di una mancanza totale del servizio ma di una parziale e discontinua fornitura dello stesso, pare corretto attribuire all'istante, nel caso di specie, un indennizzo pari ad euro 250,00, calcolato ex art. 5 dell'allegato in questione sulla base di euro 2,50 al giorno, per il periodo dal 17 gennaio 2012 al 2 maggio 2012, data del recesso anticipato.

P.Q.M.

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXX nei confronti di NGI YYY.;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXX a NGI YYY in data 22 ottobre 2012 (prot. n. 13978), e per l'effetto:

1. la società NGI YYY è tenuta a corrispondere a XXX, a mezzo assegno circolare, la somma di € 676,78, di cui € 626,68 a titolo di rimborso canoni anticipati e € 50,00 a titolo di rimborso ricarica telefonica, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera; la somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 22 ottobre 2012;
2. NGI YYY corrisponderà in favore di XXX la somma di € 250,00 a mezzo assegno circolare a titolo di indennizzo, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera;

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- Enrico Paissan -
