

Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.65

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Barone xxxxx c/ Tiscali Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14/05/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

| | |
|----------------------------|------------|
| Prof. Alessandro Manganaro | Presidente |
| Dott. Gregorio Corigliano | Componente |
| Dott. Paolo Posteraro | Componente |

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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, lett. a), n. 14;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

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

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 5 dicembre 2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 57040, con cui il Sig. Barone xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Tiscali Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 20 dicembre 2011 (prot. n. 59786), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 9649 del 24 febbraio 2012) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 13 marzo 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 13 marzo 2012, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig. Barone xxxxx, è titolare di un contratto di abbonamento con l'operatore Tiscali Italia per l'utenza di rete fissa xxxxx. Lamenta che la velocità di navigazione in internet, che nel contratto era stabilita in 2.1 megabit/s, risulta inferiore alla soglia minima garantita, sin dal mese di gennaio 2010.

Riferisce di avere ripetutamente segnalato il disservizio all'operatore, ma senza alcun esito, e di avere inoltrato un reclamo scritto in data 3 ottobre 2011, al quale è stato risposto che era impossibile, allo stato, assicurare una velocità di navigazione superiore a quella attuale. Allo scopo di fornire una prova del disservizio, l'utente ha effettuato il test di misurazione della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa (e lo ha prodotto agli atti), da cui risulta una velocità di connessione adsl non superiore alla media di 0,5 mbps.

L'utente è convinto che l'inconveniente sopra evidenziato sia stato causato da un guasto, verificatosi nel mese di gennaio 2010, atteso che, fino a quella data, il servizio adsl aveva funzionato regolarmente e con una velocità di connessione adeguata. Lamenta, altresì, che l'operatore non ha provveduto all'invio di tecnici per la rimozione delle cause del malfunzionamento, ma ha invece emesso le fatture, tutte puntualmente pagate dall'utente, pur nella constatata impossibilità di garantire un servizio efficiente.

In relazione a detta controversia è stato esperito, inutilmente, il tentativo di conciliazione presso questo Corecom; del che è stato redatto verbale di mancata conciliazione in data 30 novembre 2011; è stata, successivamente, depositata istanza di definizione e contestuale richiesta di indennizzo, per la somma di € 3.575,00.

L'operatore Tiscali, nella propria difesa, ha chiesto che venga respinto il ricorso di parte istante, per totale infondatezza, ed – a tal fine – ha precisato:

- che il cliente ha ripetutamente segnalato il disservizio e ne ha ottenuto riscontro ed assistenza;
- che, in data 7 ottobre 2011, il centro assistenza Tiscali ha rilevato sui sistemi l'indicazione secondo cui l'utenza in questione si trovava su VP saturo;
- che, in data 10 ottobre 2011, il cliente, pur consapevole che la linea non era migliorabile, confermava di voler mantenere il servizio;
- che in data 12 gennaio 2012 l'operatore proponeva al cliente un'agevolazione economica per compensare gli inconvenienti legati al VP saturo.

Per quanto sopra, l'operatore respinge ogni richiesta di indennizzo ed, all'uopo, invoca l'applicazione del combinato disposto delle delibere Agcom 131/06/CSP e 224/08/CSP, che non prevedono indennizzi per i casi come quello in esame, ma unicamente la possibilità, per l'utente, di chiedere la risoluzione del contratto, senza alcuna penale o costi di cessazione. Precisa, altresì, che i contratti di tipo *consumer*, quale quello stipulato dall'istante, non prevedono una banda minima garantita e che, nella documentazione contrattuale, non si prevede alcuno sconto o rimborso al verificarsi del disservizio, ma unicamente – si ribadisce – la possibilità di recedere dal contratto senza costi di disattivazione.

In data 13 marzo 2012 si è svolta, presso questo Corecom, l'udienza di discussione, che si è conclusa senza alcun esito, in quanto l'operatore Tiscali non è stato presente; pertanto, il fascicolo è stato ritirato per la decisione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Per quanto concerne il comportamento delle parti, le stesse hanno presenziato all'esperimento di conciliazione, senza raggiungere alcun accordo, Tiscali non ha presenziato all'udienza di secondo grado.

2. Riguardo al merito.

La controversia odierna verte sull'inadempimento contrattuale parziale, da parte dell'operatore Tiscali, determinato dalla lentezza di navigazione in internet dell'utenza interessata. In proposito l'utente rileva che, a partire da una data certa, si sarebbe verificato un guasto che avrebbe compromesso la funzionalità del servizio ADSL, sino ad allora, erogato ad una velocità adeguata; il degrado del servizio, stando a questa affermazione, sarebbe scaturito da un guasto sulla linea. L'affermazione, tuttavia, non risulta provata ed è, anzi, contestata dall'operatore, che ha esibito i logs del servizio ADSL, da cui non risultano interruzioni/guasti nella erogazione del servizio, ma unicamente la saturazione del *Virtual Path*, ovvero il canale virtuale all'interno della linea su cui viene allocato il cliente. E' evidente che tale sovraccarico non può imputarsi all'operatore, come, del resto, è previsto dall'art. 7 delle Condizioni generali di contratto Tiscali.

Risulta, invece, provata la lentezza di navigazione della linea ADSL relativa all'odierno istante, sia perché lo stesso ha esibito agli atti lo *speedtest*, da cui si rileva la misurazione "certa", riferita alla propria utenza, sia perché tale disservizio è stato confermato anche dall'operatore, che ne ha fornito la spiegazione tecnica, sopra accennata.

Nella fattispecie in esame trova, pertanto, applicazione la disciplina di cui all'art. 8, comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CSP., che così recita: "*Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra, può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e, ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata*".

In virtù della norma su richiamata, all'utente, che abbia accertato l'oggettiva impossibilità di poter conseguire la velocità di navigazione desiderata, è riconosciuta, unicamente, la facoltà di recedere gratuitamente e previo preavviso, dal contratto di che trattasi, per la parte relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa.

Pertanto, atteso che il disservizio di che trattasi non è dipeso da un malfunzionamento/guasto della linea, non ricorrono, per ciò stesso, le condizioni di cui all'art. 4 della delibera 131/06/CSP, per il riconoscimento dell'indennizzo.

Per quanto sopra, considerato che l'operatore ha erogato il servizio in modo continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4 della delibera 179/03/CSP;

Atteso che la società Tiscali ha documentato la correttezza del proprio operato nella gestione della pratica del cliente, fornendo le informazioni e l'assistenza necessaria in ordine ai reclami inoltrati dal medesimo;

Ritenuto che la richiesta del ricorrente non può trovare accoglimento, per le motivazioni sopra evidenziate;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00), atteso che, ai sensi di quanto disposto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento di

procedura per la risoluzione delle controversie, il Corecom può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, anche indipendentemente dall'esito della stessa, in considerazione del comportamento delle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) Di rigettare integralmente le richieste di parte istante, formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento, in quanto il gestore Tiscali Italia ha fornito adeguate giustificazioni in relazione agli addebiti ad esso contestati;
- 2) L'operatore Tiscali è tenuto a rimborsare all'utente la somma di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Tiscali è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale