

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

DELIBERAZIONE N.69

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Aricò xxxxx c/ Telecom 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 31 gennaio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 4547, con cui il Sig. Aricò xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Telecom 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 9 febbraio 2012 (prot. n. 6728), 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 del 24 aprile 2012, trasmesso a mezzo posta elettronica, 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 8 maggio 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 8 maggio 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. Aricò xxxxx, è titolare di un contratto di abbonamento con l'operatore Telecom Italia per l'utenza di rete fissa xxxxx. Il contratto per la fornitura del servizio voce + l'ADSL prevedeva una velocità di navigazione pari a 7 mega. L'odierno ricorrente lamenta, invece, che il servizio ADSL non ha mai funzionato correttamente, tant'è che si è visto costretto a promuovere il tentativo di conciliazione nei confronti dell'operatore Telecom. Proposto il tentativo in data 21 maggio 2011, l'utente riferisce di avere ottenuto, da Telecom Italia, un indennizzo di € 1.100,00, dietro rassicurazione che il problema sarebbe stato risolto. L'operatore, infatti, provvedeva ad inoltrare al Comune di residenza dell'utente formale richiesta di autorizzazione per l'esecuzione di lavori di scavo sulla sede stradale, al fine di effettuare alcuni interventi di riparazione. Ciò nonostante, il problema non trovava soluzione.

In merito alla suddetta controversia è stato esperito un nuovo tentativo di conciliazione nei confronti di Telecom Italia, avente ad oggetto una richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL dal 21 maggio 2011 in avanti e contestuale richiesta di ripristino ottimale del servizio medesimo. Detto tentativo non ha sortito l'effetto sperato dall'utente e si è concluso con esito negativo in data 25 ottobre 2011.

Con successiva istanza del 31 gennaio 2012 il sig. Aricò ha adito questo Corecom, chiedendo un provvedimento di definizione della controversia in atto con Telecom Italia, al fine di vedersi riconosciuto un indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL dal 21 maggio 2011 in avanti, nonché un indennizzo per mancato riscontro ai reclami ed il rimborso dei canoni ADSL, corrisposti all'operatore nel periodo considerato, oltre al risarcimento di tutti i danni, delle spese e delle competenze legali.

L'operatore, tempestivamente costituito, ha chiesto l'integrale rigetto delle pretese di parte avversa ed – a tal fine – ha precisato:

–che in relazione alla controversia in oggetto sono stati esperiti due tentativi di conciliazione, il primo dei quali si è concluso con la corresponsione di un indennizzo al cliente, mentre il secondo, avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per lentezza della navigazione in internet dal mese di maggio 2011, si è concluso con un mancato accordo;

–che l'utenza in questione ha regolarmente fruito del servizio suddetto durante tutto il periodo in contestazione (a tal fine allega i tabulati relativi alle connessioni, dal mese di agosto 2011 al mese di marzo 2012);

-invoca l'applicazione della delibera Agcom n. 244/08/CSP e l'art. 5 delle Condizioni generali di abbonamento del contratto Alice, secondo cui, in caso di lentezza del collegamento ADSL, il cliente può recedere dal contratto senza alcuna penale.

Telecom evidenzia, altresì, che aveva provveduto a comunicare al cliente, con nota in data 3 marzo 2012, come l'effettiva velocità di connessione dipendesse da fattori tecnici variabili e che non si rilevavano, sull'utenza in questione, disservizi imputabili a malfunzionamenti del servizio ADSL; inoltre aveva rilevato, con successiva nota del 9 marzo 2012, che poiché sulla linea vi era un collegamento c.d. "minidislam", le caratteristiche dell'impianto consentivano prestazioni inferiori rispetto ai normali collegamenti.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, Telecom rappresenta di aver sempre riscontrato le segnalazioni del cliente e produce agli atti le relativa documentazione probatoria.

Conclude, chiedendo il rigetto di ogni pretesa avversaria.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi innanzi a questo Corecom in data 8 maggio 2012, le parti hanno insistito nelle rispettive posizioni, pertanto il ricorso 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 alle udienze relative al primo ed al secondo grado di giudizio, tenutesi innanzi a questo Corecom, senza raggiungere alcun accordo.

2. Riguardo al merito.

La controversia odierna verte sull'inadempimento contrattuale parziale, da parte dell'operatore Telecom Italia, determinato dalla lentezza di navigazione in internet dell'utenza interessata. In proposito l'utente rileva che il servizio ADSL non ha mai funzionato correttamente alla velocità di navigazione contrattualmente pattuita. Di contro, l'operatore ha esibito i tabulati relativi alle connessioni, dal mese di agosto 2011 al mese di marzo 2012, asserendo che l'utenza in questione ha regolarmente fruito del servizio suddetto durante tutto il periodo in contestazione. Non risulta provata, in questa sede, la lentezza di navigazione della linea ADSL relativa all'odierno istante, perché lo stesso non ha esibito agli atti lo *speedtest*, da cui si rilevi una misurazione "certa e personalizzata" riferita alla propria utenza, tuttavia Telecom non contesta il disservizio lamentato dall'istante, ma ne fornisce le motivazioni tecniche; a riprova di ciò, l'operatore ha inoltrato richiesta al Comune di residenza dell'utente delle autorizzazioni necessarie per l'avvio dei lavori di scavo e di adeguamento della rete nella zona interessata dal disservizio.

Nella fattispecie in esame trova 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*".

Si ribadisce che non risulta, in questa sede, provata la lentezza della navigazione in internet riferita all'utenza in questione, tuttavia, pur ammettendo l'esistenza del disservizio, in tal caso è consentito all'utente, in virtù delle norme su richiamate, di recedere dal contratto di che trattasi, senza aggravio di penale e previo preavviso.

Analogamente, l'art. 5 delle Condizioni generali di abbonamento del contratto Alice di Telecom Italia stabilisce che "*il Cliente ha facoltà di recedere dal Contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del Servizio, o la velocità minima di trasmissione in download del Servizio, pubblicati periodicamente da Telecom Italia. A tal fine il Cliente ha l'onere di fornire opportuna circostanziata segnalazione, inviando un reclamo scritto a Telecom Italia. Il Cliente, nel caso in cui non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del Servizio entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Telecom Italia, potrà recedere senza penali dal Contratto*".

Stante quanto sopra, non ricorrono le condizioni per il riconoscimento, in favore dell'odierno ricorrente, di alcun indennizzo o rimborso per il disservizio di che trattasi.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, Telecom rappresenta di aver sempre riscontrato le segnalazioni del cliente e produce agli atti le relativa documentazione probatoria. Non si riscontra, nella gestione della pratica riferita all'odierno utente, alcuna carenza di ascolto da parte dell'operatore qui considerato, pertanto la suddetta richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

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 Telecom Italia 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 Telecom Italia ha fornito adeguate giustificazioni in relazione agli addebiti ad esso contestati;

2) L'operatore Telecom 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 Telecom Italia 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