

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.129

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Riccio Xxxxx c/ Telecom Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 26/06/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

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";

l'istanza del 3 aprile 2013, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 15415, con cui il Sig. Riccio Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente 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.;

la nota dell' 8 aprile 2013 (prot. n. 16197), 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;

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. Riccio Xxxxx, titolare dell'utenza di rete fissa con numero xxxxx, comprensiva del servizio ADSL, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Telecom Italia xxx, lamentando di aver riscontrato gravi problemi sulla linea ADSL, dopo il trasloco della propria utenza, espletato in data 18 gennaio 2008.

In particolare, l'istante conferma di avere chiamato, più volte, il centro assistenza 187 per lamentare la lentezza della linea che rendeva impossibile la navigazione in internet ed il download della posta elettronica.

Dai controlli effettuati a cura del cliente e da parte dei tecnici Telecom, risultava che i parametri del servizio ADSL erano insoddisfacenti. Nessun intervento tecnico eseguito presso l'abitazione dell'istante è stato risolutivo. La zona di residenza del sig. Riccio fa parte dei comuni con velocità fino a 640 Kbps e non può, pertanto, avere una connessione a 7 Mb/s. Tuttavia, di tale inconveniente, l'istante non era stato informato all'atto della richiesta di trasloco dell'utenza, sebbene la società fornitrice continuasse a fatturare il servizio ADSL come se lo stesso fosse erogato alla velocità di 7Mb/s.

L'istante lamenta che, dal giorno del trasloco e per i successivi 4 anni e 6 mesi, la Telecom ha fatturato un servizio ADSL ad una velocità che, in realtà, nella sua zona di residenza, non poteva essere fornita per problemi strutturali connessi all'obsolescenza della rete.

Lamenta, inoltre, di non essere stato debitamente informato di tali problematiche legate alla navigazione in internet, sia all'atto del trasloco e, successivamente, in occasione delle numerose chiamate ed interventi tecnici al centro di assistenza. Peraltro, nessun tecnico Telecom aveva informato il cliente della possibilità di acquisto di un apposito dispositivo per la navigazione in modalità alternativa WIFI, senza cavo. Trattandosi di area con gravi deficit strutturali, nella quale viene fornito un servizio ADSL molto scarso, l'istante si sarebbe aspettato da Telecom almeno una proposta, nell'ottica di attenzione alla clientela, di sconto in fattura, anche in considerazione del fatto che, prima del suo indicato disservizio, l'utenza era stata sempre in regola con i pagamenti.

In relazione alla controversia è stato esperito, senza esito, il tentativo di conciliazione, come da verbale redatto in data 4 marzo 2013, in occasione del quale il rappresentante del gestore ha formulato una proposta conciliativa del valore di € 1.000,00, che non è stata ritenuta congrua dal legale dell'utente.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per il malfunzionamento determinato dalla lentezza della navigazione in internet e per il ritardo nella riparazione dei guasti segnalati, oltre al rimborso di € 100,00 delle penali per recesso anticipato.

La società convenuta, tempestivamente costituita, contesta integralmente le argomentazioni di parte avversa, domandandone il rigetto integrale, ed evidenziando, in particolare, che:

- il cliente ha richiesto il trasloco dell'utenza in data 16 gennaio 2008;

- a seguito di sua espressa richiesta, in data 31 gennaio 2010, è stato variato il profilo ADSL 640 in Tutto senza limiti, senza modem;
- risultano registrate a sistema soltanto tre chiamate per guasti al servizio ADSL, nei seguenti giorni (27/5/2008, 6/8/2011 e 19/10/2011); tutti i guasti risultano riparati nei termini contrattuali e nessuno fa riferimento a malfunzionamento o discontinua erogazione del servizio, tuttavia, in un'ottica di correttezza, è stato riconosciuto al cliente un indennizzo di € 100,00 in data 18 giugno 2008;
- dai sistemi Telecom risulta che il cliente è stato sospeso, in data 30 novembre 2010, per morosità per i conti 4/10, di € 98,00, e 5/10, di € 75,50 (come in atti);
- in data 4 gennaio 2011 l'utenza è stata riattivata in seguito al pagamento delle fatture insolute;
- in data 24 giugno 2012, il cliente ha richiesto la cessazione del servizio Tutto senza limiti e l'attivazione del profilo Voce senza limiti, tuttora in corso.

Conclusivamente, Telecom chiede il rigetto integrale, per assoluta infondatezza, della presente istanza di definizione, con ogni conseguenza di legge.

In replica alla memoria difensiva dell'operatore, parte ricorrente ha evidenziato quanto segue:

- non corrisponde al vero il fatto che le segnalazioni dell'utente siano state soltanto tre, nel periodo preso in esame, ma sono state molto più numerose (da una verifica del retrocartellino emerge, infatti, che le segnalazioni sono circa 16, sebbene classificate dall'operatore, alcune, come RTG e altre come ADSL. In ogni caso l'istante insiste nell'affermare che le telefonate erano sempre dirette a reclamare entrambi i disservizi);
- nonostante l'elevato numero di segnalazioni effettuate nel periodo 2008/2011, nessun intervento è mai stato risolutivo della problematica lamentata, né mai alcuna esauriente risposta è stata fornita, dal servizio assistenza, in merito all'origine del malfunzionamento e della lentezza di navigazione in internet; sicché il mancato pagamento di alcune fatture, sempre preceduto da reclami, è da intendersi quale forma di autotutela, da parte del cliente, per la mancata risoluzione dei disservizi, dallo stesso, segnalati;
- in relazione alla quantità delle segnalazioni, l'istante evidenzia che l'Agcom non impone agli utenti di effettuare, in continuazione, reclami per poter essere presi in considerazione e per avere diritto al riconoscimento degli indennizzi contrattuali;
- insiste, pertanto, nelle originarie richieste di indennizzo e nel rimborso di € 100,00, corrisposte a titolo di penale per la risoluzione anticipata del contratto, invocando, nel caso di specie, l'applicazione dell'art. 8 comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CSP.

Motivi della decisione

1. Nel rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Ancora, in via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito all'udienza di conciliazione, senza tuttavia raggiungere l'accordo, e che, nel corso della stessa, il rappresentante dell'operatore ha formulato una proposta conciliativa del valore di € 1.000,00, che non è stata ritenuta congrua dal legale dell'utente.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa la convocazione delle parti in udienza, in quanto la stessa non è stata ritenuta utile ai fini della decisione.

2. Nel merito

Forma oggetto della controversia odierna il lamentato malfunzionamento della linea ADSL per la lentezza della navigazione in internet. Si lamenta, altresì, il ritardo nella riparazione dei guasti, per il che si avanza richiesta di indennizzo e di rimborso delle penali per recesso anticipato.

All'esito dell'istruttoria è emerso che, dal giorno del trasloco dell'utenza *de qua* (18 gennaio 2008) al mese di ottobre 2011, il sig. Riccio ha ripetutamente contattato il servizio clienti dell'operatore Telecom, per segnalare disservizi e richiedere assistenza. L'operatore, tuttavia, rileva che le chiamate per guasti ADSL, registrate a sistema nel periodo considerato, sono soltanto 3 e non 16, come affermato dall'utente; che tutti i guasti risultano riparati nei termini contrattuali e che è stato, comunque, corrisposto al cliente un indennizzo di € 100,00, nell'anno 2008.

Quanto alla lentezza della navigazione in internet, si osserva che esiste una procedura per la verifica della qualità del servizio reso all'utente finale, disciplinata dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP, in forza della quale il cliente, che riscontri sulla propria utenza una velocità di navigazione inferiore alle prestazioni promesse dall'operatore, ha la facoltà (art. 8, comma 6) se ne ricorrono le condizioni, di recedere dal contratto, senza penali. Affinché si realizzino tali effetti, l'utente ha l'onere di richiedere, con le modalità indicate nell'anzidetta delibera, una misurazione "certa e personalizzata", utilizzabile a fini probatori, della velocità di navigazione della propria postazione di rete fissa.

Per altro verso gli operatori sono tenuti a rendere disponibili in fase contrattuale e a pubblicare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta e ad impegnarsi contrattualmente con il cliente a rispettare tali valori. Ai sensi dell'art. 10 della citata delibera, il mancato rispetto, da parte degli operatori, degli obblighi di comunicazione ivi indicati, determina l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 98, commi 9 e 10 del decreto legislativo n. 259/2003.

Nella fattispecie in esame, il ricorrente lamenta prestazioni del servizio ADSL inferiori rispetto agli standard promessi dall'operatore, ma non fornisce alcuna dimostrazione in tal senso. In particolare, non risulta che questi abbia avviato, preventivamente all'istanza di definizione, la procedura di verifica della qualità del servizio ADSL, come sopra descritta, al fine di ottenere una misurazione "certa e personalizzata" della propria velocità di navigazione, con valore probatorio. Tuttavia, la lamentata lentezza della navigazione in internet non risulta, nel caso di specie, contestata dall'operatore, in quanto è un dato del tutto pacifico che la zona di residenza dell'odierno istante appartiene ai distretti nei quali, a causa dell'obsolescenza della rete e di notevoli deficit strutturali, non viene garantita, di norma, una velocità di navigazione pari a 7 Mb/s, ma piuttosto uno standard di velocità fino a 640 Kbps (infatti la zona interessata è tra le aree incluse nel *Progetto anti digital divide*).

Ciò posto, è pacifico che l'odierno utente avrebbe potuto esercitare la facoltà di recedere dal contratto, senza penali e senza costi di disattivazione, come previsto dall'art.8, comma 6 della delibera 244/08/CSP, su citata. L'utente, tuttavia, probabilmente perché ignaro delle norme testé richiamate, non ha esercitato tale facoltà di recesso. Nel presente procedimento, tardivamente, richiede il rimborso delle penali che ha già corrisposto all'operatore per costi di disattivazione. Ciò stante, considerata l'intera vicenda sopra descritta ed in ossequio al principio del *favor utentis*, si riconosce all'odierno ricorrente il rimborso della somma pari ad € 100,00, che questi dichiara di avere corrisposto all'operatore Telecom Italia a titolo di penale/costi di disattivazione.

Per quanto attiene ai lamentati disservizi per guasto ADSL, nel periodo compreso dal mese di gennaio 2008 a tutto il mese di ottobre 2011, le dichiarazioni rese dalle parti risultano contrastanti. Telecom conferma l'esistenza di alcune segnalazioni per guasti ADSL, che risultano registrate a sistema e sono acquisite agli atti; dagli stessi tabulati si evince che tutti i guasti sono stati riparati nei termini contrattuali; inoltre, Telecom dichiara (e l'affermazione non risulta confutata dal ricorrente) che è stato corrisposto al cliente, in via di correttezza commerciale, un indennizzo di € 100,00 per i guasti segnalati. Da quanto appena rilevato, per come emerge dalle risultanze istruttorie, si ritiene che non esistano i presupposti per corrispondere all'odierno ricorrente un ulteriore indennizzo per guasti ADSL.

Quanto alla richiesta di indennizzo per pratica commerciale scorretta ed ingannevole, l'istante dichiara di non essere stato debitamente informato, dall'operatore, che la nuova zona di residenza facesse parte dei comuni nei quali non si possa, allo stato attuale, fornire un servizio ADSL con standard di velocità fino a 7 Mbps (infatti lo standard massimo raggiungibile, in queste aree è fino a 640 Kbps; tale informazione è, tuttavia, pubblicata sul sito web di Telecom Italia ed è agevolmente accessibile). Il ricorrente lamenta che, dal giorno del trasloco in avanti, Telecom ha continuato a fatturare lo stesso canone ADSL a fronte di un servizio di qualità sensibilmente inferiore. Per il che, si ribadisce, avanza domanda di rimborso/indennizzo

In proposito, questo Comitato ritiene che la richiesta formulata da parte istante non possa trovare accoglimento in quanto, pur in presenza di prove oggettive, eseguite a mezzo di *speedtest*, attestanti il degrado del servizio di che trattasi, il vigente quadro regolamentare sopra richiamato non contempla né l'ipotesi di rimborso dei canoni già corrisposti, né alcuna forma di indennizzo per pratica commerciale scorretta, salva l'ipotesi di indennizzo per il ritardo nella riparazione di guasti/interruzioni del servizio, debitamente segnalati e documentati. Difatti, a norma dell'art. 8 comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CSP, *qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta 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 ragione di tutto quanto appena espresso, in presenza di standard di qualità del servizio ADSL inferiori alle pattuizioni contrattuali, si ritiene che il cliente abbia solo la facoltà di cambiare operatore, previo preavviso e senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni già pagati.

Per quanto sopra, le presenti domande di indennizzo non meritano accoglimento e devono, pertanto, essere rigettate.

In ragione di quanto sopra espresso, si stabilisce che la società Telecom Italia xxx rimborsi all'odierno ricorrente la somma di € 100,00, a titolo di penale/costi di disattivazione;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00) in ragione del comportamento complessivamente tenuto dalle parti in entrambi i gradi della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, 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) Il rigetto di tutte le domande di indennizzo, per come formulate nel presente ricorso dal sig. Riccio Xxxxx;
- 2) L'accoglimento della richiesta di rimborso della penale per costi di disattivazione, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Telecom Italia xxx corrisponda all'odierno ricorrente la somma di € 100,00 (cento/00), oltre al rimborso dell'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura;
- 3) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'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) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'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 resistente 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 Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

F.to Avv. Rosario Carnevale