



DELIBERA N.11

XXX MURANO / WIGATE XXX (GU14/112406/2019)

Corecom Calabria

IL DIRETTORE

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;



VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di XXX MURANO del 16/04/2019 acquisita con protocollo n. 0170237 del 16/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che: “ ... sulla linea vengono registrati molto spesso problemi tecnici legati all'operatore. In molte occasioni il servizio è mancato proprio nei momenti di maggior necessità causando perdite di opportunità lavorative ed altri danni. Il sabato e la domenica e nei giorni festivi o durante la notte non vi è possibilità di contattare il servizio assistenza perché nessuno risponde al telefono. Si può solo aprire una segnalazione con intervento dell'operatore in orario di lavoro. In pratica se il servizio cade venerdì sera, per essere ripristinato occorrerà attendere il lunedì successivo. Dopo diverse segnalazioni sia tramite e-mail che tramite pec e tramite il loro servizio clienti, il servizio non migliora ed oltre alla scortesia sia telefonica che per iscritto che viene usata, l'operatore si è ostinato a non voler riconoscere lo storno sulla fattura mensile per il periodo in cui si è registrata la mancanza di servizio per fatto imputabile all'operatore stesso fornendo come risposta che solo dopo una mancanza di servizio per 5 giorni consecutivi si poteva procedere al rimborso. Tale circostanza è di segno contrario a quanto si è potuto sul contratto che in nessun articolo prevede una simile pattuizione ed è segnatamente contraria all'art. 6 comma 1 e 2 della delibera 347/18/CONS”.

In base a tale premessa, l'utente ha chiesto: 1. “attivazione del servizio assistenza nelle ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi “; 2. “l'indennizzo di euro 3,23, pari al canone proporzionale per il mancato utilizzo di 21 ore”.





Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia di qua, si è concluso negativamente, per mancata partecipazione dell'operatore, come risulta dal relativo verbale del 4 aprile 2019.

2. La posizione dell'operatore

La società resistente non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità della richiesta di parte istante, in ordine all'attivazione del servizio assistenza nelle ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi, giacché l'art. 20 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 203/18/CONS e ss.mm.ii., rubricato "Decisione della controversia" al punto 4), stabilisce che: "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"; mentre al punto 5 stabilisce che: "Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". In conseguenza di ciò, la domanda dell'istante non può trovare accoglimento in questa sede.

Relativamente, alla questione della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e, specificatamente, la banda minima in downloading, soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta di acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys. che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. In ordine alla lamentata lentezza



di navigazione, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'utente ha la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti, la norma citata prevede espressamente che: " 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".

Per questo motivo, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, nel caso di specie, non presenti, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo tenuto, in ogni caso, alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio ADSL, sia pure se esso risulti non rispondente agli standards di qualità garantiti contrattualmente.

In ragione di quanto appena espresso, non trova accoglimento la richiesta di indennizzo formulata dall'istante, poiché non si ravvisa nella condotta dell'operatore alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Murano XXX, nei confronti della società WiGate XXX .
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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.





3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 18 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE
CONSIGLIO REGIONALE
DELLA CALABRIA

Dirigente

18.03.2020 10:13:16 UTC

