

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N.105 DEL 14/03/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Russo xxxx/Tim – Telecom Italia xxx– utenza n. xxxxx

IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

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 Co.Re.Com. Calabria, in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza, acquisita al prot. n. 27703 del 14 maggio 2015, con cui il ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 28 maggio 2015, prot. n. 30622, con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta in data 22 giugno 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTE le controdeduzioni prodotte dal legale del ricorrente;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta la lentezza della navigazione in internet della linea telefonica in oggetto, precisando di non aver mai potuto utilizzare totalmente detto servizio sin dall'attivazione della linea ADSL, avvenuta in data 8 febbraio 2008.

Allega in atti la misurazione certificata del servizio di connessione/velocità ad internet da postazione di rete fissa, ottenuta attraverso il software Ne.Me.Sys, dal quale si evince che la velocità media di *download* e di *upload* è inferiore ai parametri indicati nell'offerta contrattuale "Alice Tutto Incluso", sottoscritta dall'odierno utente all'epoca dell'attivazione suddetta.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 29 aprile 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede un indennizzo per la mancata fruizione del servizio ADSL ed il rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, deducendo l'infondatezza delle domande avversarie.

In primo luogo, la convenuta evidenzia l'inesistenza di reclami in merito alle doglianze sollevate dall'odierno utente. Precisa che in data 13 maggio 2015 risulta pervenuta l'unica segnalazione, tempestivamente riscontrata dall'operatore, come da documentazione in atti.

Evidenzia che la mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni tipo di responsabilità per malfunzionamenti alla linea telefonica, per come confermato da diverse delibere Agcom.

Evidenzia, altresì, che con *welcome letter* del 20 febbraio 2008, esibita agli atti del presente procedimento, venivano descritte le condizioni commerciali ed economiche del servizio ed indicata la velocità di navigazione in internet dell'offerta sottoscritta dall'odierno istante.

La convenuta precisa, infine, che l'art. 7, comma 4, della delibera n. 244/08/CSP stabilisce che per le linee ubicate nelle aree incluse nel "Progetto *anti digital divide*", in assenza di misure pubblicate, la velocità minima di trasmissione in *download* rappresenta un valore obiettivo ed è fissato in 300 Kbps.

Di conseguenza, per effetto dell'unica segnalazione inoltrata dall'istante in data 13 maggio 2015, la convenuta ha comunicato all'utente, con missiva del 20 maggio 2015, in atti, che la propria linea rientra nel "Progetto *anti digital divide*" e che la velocità garantita sulla stessa rispetta i livelli di qualità del servizio previsti dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP.

Per i clienti rientranti in tali Progetti, la società convenuta ha predisposto alcune offerte con caratteristiche compatibili con l'infrastruttura esistente, adeguando i rispettivi parametri, ed ha inoltre previsto la possibilità per gli utenti medesimi di recedere dal contratto senza addebito di penale.

Per quanto sopra, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado non si è tenuta, in quanto non è stata espressamente richiesta ed è stata giudicata ininfluenza ai fini della decisione;

NEL MERITO, all'esito dell'istruttoria, si rileva quanto segue: questo ufficio, sulla scorta della documentazione acquisita, ritiene di non poter accogliere la domanda di indennizzo formulata da parte istante; e ciò, per le ragioni che seguono.

Nella fattispecie in esame, il ricorrente lamenta prestazioni del servizio ADSL inferiori rispetto agli *standard* promessi dall'operatore ed esibisce lo *speed test* attestante la velocità di navigazione dell'utenza in oggetto.

L'operatore convenuto non contesta i dati esibiti dal ricorrente in quanto è 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*).

Di tale situazione è stato reso edotto l'odierno istante, come da missiva acquisita in atti, nella quale si informa che per i clienti residenti nelle zone su indicate, la società convenuta ha predisposto alcune offerte con caratteristiche compatibili con l'infrastruttura esistente, adeguando i rispettivi parametri, ed ha inoltre previsto la possibilità per gli utenti medesimi di recedere dal contratto senza addebito di penale, per come previsto dall'art.8, comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CSP. Ciò posto, qualora non interessato al predetto contratto, l'odierno utente ha facoltà di recedere dal contratto medesimo, senza addebito di penale. Difatti, a norma dell'art. 8 comma 6 della citata 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.***

Da quanto appena rilevato, per come emerge dalle risultanze istruttorie, si ritiene che non esistano i presupposti per corrispondere all'odierno ricorrente un indennizzo per il disservizio suddetto, in quanto, pur in presenza di prove oggettive, eseguite a mezzo di *speedtest*, attestanti la lentezza della navigazione in internet, il vigente quadro regolamentare sopra richiamato non contempla l'ipotesi di indennizzo per la fattispecie sopra riferita.

In ragione di quanto appena espresso, non ravvisando, nella condotta dell'operatore convenuto, alcuna responsabilità da inadempimento contrattuale per i fatti qui contestati, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e per il rigetto dell'odierno ricorso.

RITENUTO che, nel caso di specie, non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

- 1) Il rigetto della domanda di indennizzo, avanzata dal sig. G. Russo con l'odierna istanza di definizione nei confronti di Telecom Italia;
- 2) E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
- 3) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "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";
- 4) La presente determina 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009.

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.

Il Responsabile del Procedimento
F.to D.ssa Caterina Romeo

Il Direttore del Co.Re.Com. Calabria
F.to Avv. Rosario Carnevale