



**CO.RE.COM. CAL/RO**

DETERMINA DIRETTORIALE N.122 DEL 17/03/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
Scopelliti xxxx/Tim – Telecom Italia xxx- utenza n. xxx

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. 33267 del 19 giugno 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 29 giugno 2015, prot. n. 34576, 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 24 luglio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e relativi allegati, nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, che l'odierno istante lamenta la lentezza della navigazione in internet della linea telefonica in oggetto, sin dall'attivazione dei servizi fonia+ ADSL, avvenuta in data 14 marzo 2012.

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 "Tutto senza limiti", sottoscritta dall'odierno utente all'epoca dell'attivazione suddetta.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 16 giugno 2015, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti.

Per quanto sopra, l'istante richiede il rimborso del 50 % del costo mensile dell'abbonamento ADSL ricompreso nell'offerta sottoscritta; e ciò, dalla data di attivazione dell'offerta in avanti, per l'importo complessivo di € 945,70;

l'indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL dalla data di attivazione dello stesso in avanti, quantificato in complessivi € 5.925,00, oltre al 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. Allega in atti una schermata "trouble ticket" dalla quale si evince che per tutto il periodo intercorrente dal 14 marzo 2012 al 4 giugno 2015 non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dell'odierno istante e che, in ogni caso, l'utente avrebbe potuto, ove non soddisfatto, esercitare il diritto di recesso dal contratto *de quo* in totale esenzione spese, per come disposto dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP e ribadito dall'art. 5 delle CGA del contratto Alice, esibite in atti.

Quanto al servizio fonia, qualificato "servizio universale" dalla vigente normativa di settore, l'art. 58 del Codice delle Comunicazioni elettroniche individua la società Telecom Italia *incaricata di fornire il servizio universale sull'intero territorio nazionale*.

Al riguardo, la convenuta evidenzia che tale obbligo si esaurisce, per Telecom, nella fornitura capillare del servizio di telefonia di base (ovvero, RTG, Rete Telefonica Generale) su tutto il territorio nazionale. Da quest'ultima va tenuto distinto il servizio ADSL, che garantisce l'accesso ad internet ad alta velocità su doppio telefonico ed ha soppiantato le linee ISDN, che arrivano fino a 128 kb/s. Di conseguenza, ad avviso della convenuta, l'interruzione o la mancata attivazione del servizio ADSL non determina alcuna menomazione giuridica in capo al cliente, dal momento che questi, per accedere ad internet, può utilizzare la linea analogica classica, ossia la linea RTG.

In merito all'indennizzabilità dei guasti, Telecom assicura il rispetto della normativa vigente, in particolare, dell'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazioni garantiscono agli utenti la tracciabilità di reclami e segnalazioni, che gli stessi hanno il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica. Inoltre, l'art. 7 delle CGA disciplina le modalità ed i tempi per la risoluzione dei guasti, salvo il diritto agli indennizzi, ex art. 26, per i casi di ritardo o inadempimento imputabili all'operatore.

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 ininfluente 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 le domande di indennizzo/rimborso formulate 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, il quale ha dato prova, mediante il c.d. *speed test*, che la velocità di navigazione dell'utenza sopra considerata risulta inferiore rispetto agli *standard* promessi. Tuttavia, in tale ipotesi, l'art.8, comma 6 della delibera Agcom n. 244/08/CSP contempla unicamente la possibilità, per gli utenti interessati, di recedere dal contratto senza addebito di penali.

Difatti, la norma citata così recita: *"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"*.

Tale principio risulta, altresì, ribadito dall'art. 5 delle CGA del contratto Alice Telecom Italia, sottoscritte dall'odierno istante. Oltre a ciò, per come emerge dalla documentazione esibita, il ricorrente, che oggi lamenta la lentezza della navigazione in internet della propria linea telefonica, sin dalla data di attivazione dei servizi medesimi, avvenuta nel lontano 14 marzo 2012, non ha mai reclamato al servizio clienti dell'operatore, in una qualsiasi delle modalità di reclamo offerte dall'operatore medesimo ed indicate dall'art. 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. A tal fine, la società convenuta allega in atti una schermata *"trouble ticket"* dalla quale si evince che per tutto il periodo intercorrente dal 14 marzo 2012 al 4 giugno 2015 non risulta ad essa pervenuta alcuna segnalazione da parte dell'odierno istante, riguardante la lentezza della navigazione in internet.

Stante quanto sopra, si ritiene che non sussistano i presupposti per la corresponsione di un indennizzo/rimborso 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. C. Scopelliti 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