

CO.RE.COM. CAL/Rep

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 101 DEL 07-06-2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Faenza xxx xxxx c/ Tim – Telecom Italia xxx – n. utenza 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;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

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 del 5 gennaio 2017, acquisita al prot. n. 655, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. 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 16 gennaio 2017, prot. n. 1962 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, a mezzo e-mail, il 7 febbraio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

RILEVATO che l'istante, titolare di un contratto, denominato "Tim Smart", ha lamentato, in sintesi, la lentezza del servizio ADSL dal mese di maggio fino al 16 settembre 2016, ed il malfunzionamento del servizio voce dal 4 settembre fino al 16 settembre 2016.

In base a tali premesse l'utente, ha chiesto la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento dei servizi (voce e ADSL);

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 5 ottobre 2016.

In data 7 febbraio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha chiesto il rigetto di ogni richiesta di indennizzo avanzata dall'istante, poiché infondata nel merito.

Relativamente alla lentezza del servizio ADSL, ha precisato che la lentezza del servizio può dipendere da molteplici fattori tecnici quali: *"la distanza della rete di accesso che separa la sede del cliente dalla centrale cui è attestata la linea telefonica, il livello di congestione della rete internet, i server dei siti web cui si collega il cliente e le caratteristiche del modem o del pc in uso del cliente"*. Ha confermato la circostanza relativa ai due Test "Ne.Me.Sys" effettuati dall'utente, rispettivamente il 21 maggio ed il 24 agosto 2016, ed, inoltre, di aver informato quest'ultimo con una prima nota del 13 giugno, in cui si legge: *"la mancata coerenza tra i dati del contratto riportati nel documento (...) e quanto è invece presente nei sistemi informatici di Telecom relativi alla sua linea"*, e con un'altra successiva del 7 settembre 2016, con cui lo stesso veniva informato che: *"... il Test effettuato ha rilevato dei valori superiori ai livelli di qualità del Servizio su cui Telecom si impegna contrattualmente ai sensi dell'art. 8, comma 6, della delibera 244/08/CSP e ss.mm., per il profilo Alice fino a 10 mega"*. Per questi motivi, ha sostenuto che non vi è alcuna anomalia nel servizio erogato e, di conseguenza alcun inadempimento contrattuale dell'operatore, atteso che le caratteristiche dell'offerta erano indicate nelle condizioni contrattuali, le quali garantivano una velocità di accesso fino a 20 mega e non di 20 mega.

Relativamente al malfunzionamento del servizio voce, ha sostenuto che la doglianza dell'istante è totalmente infondata, poiché non è stato presentato alcun reclamo. A tal proposito, ha richiamato l'art. 8, commi 1 e 3, della delibera 179/03/CSP, a mente del quale: *"Gli organismi di telecomunicazioni devono assicurare agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, segnalazioni di guasto via telefono (...) e la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati..."*, sostenendo che: *"la tracciabilità è individuata dai retro cartellini unificati, che sono dei documenti nei quali vengono riportati tutti i singoli interventi effettuati da Telecom, in modo da garantire la tracciabilità di tutte le vicende relative all'utenza, così come espressamente richiesto dall'AgCom"*.

PRELIMINARMENTE, dovendosi valutare il comportamento delle parti ai fini della liquidazione delle spese in 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 ininfluyente ai fini della decisione.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo Ufficio ritiene che le richieste di indennizzo formulate da parte istante, non siano accoglibili, per le motivazioni che seguono:

Relativamente alla lentezza del servizio ADSL, l'istante ha rappresentato che le prestazioni del servizio sono state inferiori rispetto agli standard cui si è impegnato l'operatore al momento della stipula del contratto, producendo, esibendo, ai fini probatori, i Test "Ne. Me. Sys.", attestanti il livello di velocità raggiunto, nel periodo di osservazione dell'utenza in oggetto.

Di contro, la resistente ha sostenuto che i risultati dei Test evidenziano livelli di qualità del servizio superiori, rispetto agli impegni assunti contrattualmente dall'operatore, precisando che nelle condizioni contrattuali sono indicati i parametri del servizio ADSL, con velocità di accesso fino a 20 mega.

Alla luce del quadro regolamentare tracciato dall'art. 7, comma 3, della delibera 244/08/CSP, sussiste l'obbligo degli operatori di garantire la banda minima in *downloading*. Tale adempimento da parte degli operatori è stato reso operativo e verificabile con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa, resa all'utente finale. In questo modo, l'utente, una volta acquisita una certificazione personalizzata della velocità di navigazione nella propria postazione di rete fissa, ha la facoltà di inoltrare un reclamo all'operatore, richiedendo il rispetto dei parametri originariamente concordati, come previsto espressamente dall'articolo 8, comma 6, della predetta delibera: *"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"*.

Pertanto, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, l'istante ha, comunque, solo la facoltà di cambiare operatore, previo preavviso e senza costi di cessazione.

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

Parimenti, si rigetta la richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, e si accoglie l'eccezione sollevata dalla parte resistente, poiché l'istante non ha presentato alcun reclamo per lamentare tale disservizio.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non solo non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l'infondatezza della domanda.

Per tutto quanto sopra esposto

DETERMINA

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dalla signora **Faenza T.F.** , nei confronti della società Tim – 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 determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia 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.

Reggio Calabria, 6 giugno 2017

Il Responsabile del Procedimento
F.to *Avv. Antonia Repaci*

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.
F.to *Avv. Rosario Carnevale*