



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale  
della Calabria



Comitato Regionale  
per le Comunicazioni

*CO.RE.COM. CAL/Rep*

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N.109 DEL 26-06-2017

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Azzarà xxxxx 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 19 dicembre 2016, prot. n. 51358, con cui il 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 3 gennaio 2017, prot. n. 291 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 26 gennaio 2017, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 6 giugno 2017;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'istante ha lamentato la lentezza del servizio ADSL. In particolare, ha dichiarato di aver stipulato un contratto per la fornitura del servizio ADSL, denominato "Alice 20 mega", ma che la velocità del *download* risultata inferiore sia agli accordi contrattuali sia al minimo garantito (7 MB/s), specificando, ancora, che: *" il software ufficiale di rilevamento della velocità ADSL messo a punto dall'Agcom è di 4.717 Kbit/s"*. Inoltre, nel mese di marzo 2014, avrebbe segnalato al servizio 187, la misurazione effettuata attraverso il portale "misurainternet.it", che confermava la non conformità della velocità rispetto a quanto pattuito, senza alcun riscontro da parte dell'operatore. Infine, ha allegato la documentazione relativa alla centrale Telecom: *" la centrale Telecom relativa all'utenza oggetto della presente controversia, codice GAT 965033, risulta attiva a 7MB/s, quindi per ammissione della stessa Telecom, ad una velocità inferiore a quella contrattuale"*.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. la riparazione del malfunzionamento del servizio ADSL;
2. l'indennizzo pari a euro 7.845,00.

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 6 dicembre 2016.

In data 26 gennaio 2017, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire una propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui ha eccepito, in via preliminare, l'improcedibilità dell'istanza, giacché per la medesima fattispecie il Co.Re.Com. si è già pronunciato con Determinazione Direttoriale di rigetto (determinazione n. 264/2016).

In subordine, 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". A tal proposito, ha richiamato l'art. 8 della delibera 244/08/CSP che dispone: "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 evidenziare come la normativa vigente non preveda alcun indennizzo per tale disservizio, ma solo la facoltà per l'utente di recedere dal servizio senza penali. Per di più, ha precisato che non risultano né segnalazioni in merito al disservizio lamentato, né comunicazioni in merito al test di velocità effettuato sul sito dell'Autorità. Le uniche segnalazioni effettuate dall'istante si riferiscono a dei guasti, ma non alla lentezza dell'ADSL, rilevabili dal retro cartellino (19 ottobre 2015 - 22 ottobre 2015; 13 marzo 2016 - 18 marzo 2016; 9 giugno 2016 - 15 giugno 2016), per un totale di 7 giorni di ritardo, peraltro, già indennizzati secondo i parametri previsti dalle C.G.A. ed ai principi di equità e proporzionalità previsti dall'art. 84 del Codice delle Comunicazioni elettroniche.

Tanto premesso, in via preliminare, si accoglie l'eccezione di improcedibilità sollevata dalla resistente, poiché l'Organo adito ha già deciso in ordine alla fattispecie *de qua*, con Determinazione Direttoriale di rigetto n. 264/16, per cui, nel caso *de quo*, trova applicazione il principio del "*ne bis in idem*", mutuato dalla disciplina civilistica. Difatti, l'istante nel descrivere i fatti ha richiamato solo il test di velocità effettuato nel 2014, segnalato al servizio 187 nel mese di marzo 2014, oggetto della precedente istanza. Lo stesso ha allegato altri test effettuati il 23 e 24 settembre 2015, senza però fornire alcuna prova della trasmissione all'operatore. Per questo motivo, essendo il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dall'istante il 7 ottobre 2016, conclusosi con verbale di mancata conciliazione il 6 dicembre 2016 *tamquam non esset*, si rigetta l'istanza per improcedibilità. Ne consegue che il vizio procedurale è assorbente anche in ordine al merito della domanda.

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 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 per improcedibilità dell'istanza presentata dal signor **Azzarà G.**, 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, 22 giugno 2017

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

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