



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI



Consiglio regionale  
della Calabria



**CO.RE.COM. CAL/Bia**

DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 216 DEL 28-09-2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
( Corrado xxxxx c/ Wind Tre xxxx- n. utenza xxxxxx)

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 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 n. 395/17/CONS;

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 19/21 dicembre 2017;

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. 5172 del 30 gennaio 2018, 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 5 febbraio 2018, prot. 6194, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la memoria pervenuta a mezzo e-mail il 7 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la propria memoria difensiva con i relativi allegati nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

VISTA la memoria di replica pervenuta a mezzo e-mail il 12 marzo 2018, con cui il ricorrente ha prodotto la propria memoria di replica nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del presente procedimento, che l'istante lamenta il malfunzionamento della linea Adsl sin dall'attivazione del servizio, avvenuta il 30 ottobre 2013, così come comprovato dall'allegato certificato di rilevazione effettuato con il sistema Ne.Me.Sys. Egli lamenta altresì di non aver mai avuto riscontro ai reclami inoltrati e di aver ricevuto delle fatture nonostante il recesso dal contratto, con l'applicazione di costi per recesso non dovuti.

DATO ATTO che il tentativo di conciliazione, tenutosi il 7 novembre 2017, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione, in atti;

Per quanto sopra, il ricorrente ha domandato: l'indennizzo per il malfunzionamento della linea internet dal 30 ottobre 2013 all'1 agosto 2016, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, il rimborso delle fatture

posteriori alla data di disdetta e dei costi di recesso oltre spese di procedura.

Il 7 marzo 2018 la società resistente ha fatto pervenire, nel rispetto dei termini procedurali, una memoria difensiva con cui, in merito alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea internet ha evidenziato che *" l'esibizione da parte dell'istante del certificato Ne.Me.Sys. attestante il mancato rispetto degli standard minimi garantiti, fa nascere in capo allo stesso esclusivamente il diritto al recesso senza penali, e non il riconoscimento di alcun diritto all'indennizzo"* secondo il costante orientamento dell'Autorità ( cfr da ultimo Delibera n. 126/16/CIR). L'operatore ha affermato che, dopo aver ricevuto dall'utente con il reclamo del 16 marzo 2016, l'esito dei risultati della misura della qualità di accesso ad internet, ha provveduto ad informare l'istante che i valori misurati non potevano essere allineati ai parametri di connessione previsti dall'offerta. Successivamente l'utente chiedeva la disdetta dal contratto, null'altro segnalando. L'operatore eccelsisce altresì la legittimità dei costi riportati nelle fatture emesse dopo la disdetta e l'avvenuto rimborso dei costi di recesso, nonché di aver dato riscontro ai reclami inoltrati dall'istante. Per tali motivi la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perchè infondate sia in fatto sia in diritto.

Il 12 marzo 2018, la parte istante ha fatto pervenire memoria di replica con cui ha contestato il contenuto della memoria della resistente, evidenziando che la lentezza della connessione, si risolve nell'impossibilità di poter utilizzare il servizio, e pertanto determina un malfunzionamento dello stesso con il conseguente diritto ad un indennizzo. Inoltre l'utente contesta di aver ricevuto riscontro ai reclami non essendo stata provata dall'operatore la ricezione delle comunicazioni inviate via mail, nonché di aver ricevuto il rimborso dei costi di recesso e pertanto insiste nelle proprie richieste.

L'operatore ha ulteriormente replicato rappresentando che le uniche doglianze sollevate dall'utente sono relative al mancato rispetto degli standard minimi garantiti per la velocità della navigazione in rete, che fanno nascere solo il diritto a recedere senza penali e che i riscontri ai reclami sono stati inviati all'indirizzo email comunicato dall'utente stesso.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 18 luglio 2018, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione

NEL MERITO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte , come di seguito precisato.

In merito al lamentato malfunzionamento della linea internet occorre rilevare che questo, come peraltro evidenziato dallo stesso istante nelle proprie memorie, si sostanzia essenzialmente nella lentezza della navigazione che, a dire dell'utente, *" si risolve nell'impossibilità di utilizzazione dei servizi e pertanto suscettibile di essere interpretata in termini di malfunzionamento e dunque indennizzabile"*. L'istante non fa riferimento ad ulteriori disservizi verificatisi nel periodo da lui indicato, ovvero dall'attivazione avvenuta il 30 ottobre 2013 sino all'1 agosto 2016, né in tale arco temporale sono stati presentati segnalazioni o reclami per il malfunzionamento della linea internet. Invero, nel reclamo inoltrato il 14 marzo 2016 all'operatore l'utente segnala esclusivamente che dal risultato della misura di qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa, effettuata con il sistema Ne.Me.Sys. solo il 7 gennaio 2016, è stato riscontrato il mancato rispetto degli standard minimi garantiti e chiede la corresponsione dell'indennizzo per il disservizio che si verifica a causa di ciò, allegando la certificazione Ne.Me.Sys., già inviata all'operatore l'8 gennaio 2016. A fronte dell'esito dei risultati della suddetta misurazione l'operatore, dapprima, il 16 gennaio 2016 dopo aver ricevuto il Test inviatogli dall'utente l'8 gennaio 2016 e successivamente il 20 aprile 2016, in riscontro al

reclamo del 16 marzo 2016, comunicava l'impossibilità di allineare i valori misurati sulla qualità del servizio di accesso ad internet ai parametri di connessione previsti dall'offerta e successivamente l'istante si determinava a recedere dal contratto.

Orbene in ordine alla problematica della lentezza del servizio Adsl lamentata dall'utente, si deve evidenziare che la delibera Agcom n. 244/08/CSP, prevede 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. 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, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione, a partire dal mese di ottobre 2010, del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale. Tuttavia, l'articolo 8, comma 6, della detta delibera 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"*. Nel caso di specie, la parte istante, ha inviato all'operatore il test effettuato con il sistema di rilevazione Ne.me.sys, come richiesto dalla normativa, al fine di dimostrare la velocità di collegamento alla rete inferiore ai parametri pattuiti, e in seguito alle comunicazioni da parte della società circa l'impossibilità di ripristinare i livelli di qualità del servizio, ha formulato il recesso dal contratto. Ciò conformemente a quanto previsto dalla normativa di settore che, come evidenziato, nell'ipotesi di lentezza della navigazione in rete, accertata con il sistema di rilevazione Ne.Me.sys., riconosce all'utente esclusivamente il diritto al recesso senza penali ma non anche il diritto all'indennizzo. Pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore e all'istante non può essere corrisposto alcun indennizzo.

In merito alla richiesta di rimborso delle fatture occorre evidenziare che la fattura n. 7315062XXX del 10 settembre 2016, emessa successivamente alla disdetta del contratto del 9 agosto 2016, riguarda le competenze relative al periodo dall'1 luglio 2016 al 31 agosto 2016. Poiché le condizioni contrattuali, nonché le Delibere dell'Autorità prevedono la facoltà di recesso con un preavviso di un mese, le somme fatturate in relazione al suddetto periodo sono dovute atteso che l'operatore ha un termine di 30 giorni per poter effettuare la cessazione della linea dopo la comunicazione di recesso. La fattura n. 7318501XXX dell'1 novembre 2016 relativa ai costi di cessazione, contestata dall'utente, è già stata rimborsata a mezzo bonifico bancario come si evince dalla schermata relativa alla situazione contabile prodotta dall'operatore. Da ultimo la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere dichiarata inammissibile perché non ha formato oggetto del tentativo di conciliazione, secondo quanto si evince dal verbale in atti.

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa non solo l'infondatezza della domanda, ma anche la temerarietà delle richieste.  
Per tutto quanto sopra esposto

## DETERMINA

Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Corrado G. , nei confronti della società Wind Tre;

1. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;

2. 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";
3. 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, 27 settembre 2018

**Il Responsabile del Procedimento**  
F.to Avv. Daniela Biancolini

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