

CO.RE.COM. CAL/RO

DETERMINA DIRETTORIALE N. 75 DEL 03/06/2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
(Pitrolo xxxxx/ 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: *"a/ 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. 2588 del 21 gennaio 2015, con cui il ricorrente 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 27 gennaio 2015, prot. n. 3491, 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 12 febbraio 2015, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva nel termine di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento;

RILEVATO, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, che l'odierna istanza attiene a: malfunzionamento del servizio ADSL per lentezza della navigazione in internet.

In particolare, il ricorrente, titolare di un contratto Telecom dal 1 ottobre 2004, con il profilo "Tutto senza limiti", lamenta l'inadempimento contrattuale dell'operatore, che non garantisce la velocità minima di navigazione del servizio ADSL, secondo gli *standards* pubblicizzati e pattuiti. Allega, a fine probatorio, il test di velocità (c.d. *speed test*), certificato dall'Agcom con il sistema Ne.Me.Sys, ed un proprio reclamo inoltrato nel mese di settembre 2014. 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 15 gennaio 2015, in atti. Per quanto sopra, l'istante chiede un indennizzo di € 9.237,50, calcolato ai sensi dell'art. 5, comma 2 del "Regolamento indennizzi", oltre interessi legali ed il rimborso delle spese di procedura.

La società resistente, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'infondatezza della domanda avversaria.

In particolare, la convenuta conferma di avere ricevuto una segnalazione dall'utente per il disservizio in oggetto, che risulta evasa nei termini contrattuali. Esibisce in atti il tabulato "plt", per il periodo di navigazione dal 1/10/2014 al 28/1/2015, nonché, tra l'altro, la lettera di benvenuto (prot. n. 150866197 del 17 luglio 2013), nella quale vengono descritte le caratteristiche ed i costi del servizio *de quo*, oltre all'indicazione del valore della velocità minima garantita.

La convenuta attesta, altresì, di avere riscontrato, con lettera del 1 ottobre 2014, il reclamo dell'utente (inoltrato il 12 settembre 2014), nel quale si comunicava che la velocità di connessione del servizio ADSL, relativo alla postazione dell'utenza in oggetto, rientrava nei livelli garantiti dall'operatore. Nella medesima comunicazione si precisava che, qualora l'utente avesse voluto recedere dal servizio, Telecom avrebbe soddisfatto la sua richiesta in totale esenzione spese, come previsto dalle proprie CGC adsl, all'art. 7.2.

In proposito, la società convenuta invoca l'applicazione della disciplina prevista dalla delibera 244/08/CSP e dall'art. 5 delle CGA del contratto "Alice" di Telecom Italia, secondo cui, anche in presenza di un test di velocità rilevato da sito ufficiale (come nel caso di specie), il cliente può soltanto recedere dal contratto in questione, senza alcuna penale.

Ancora, l'operatore evidenzia come il servizio ADSL, che forma oggetto del presente contenzioso, non è, al momento, qualificabile come "servizio telefonico universale"; solo il servizio universale deve essere garantito da Telecom sull'intero territorio nazionale, ai sensi della previsione di cui all'art. 53, ult. Comma, del Codice delle comunicazioni elettroniche. Ne deriva, secondo la difesa dell'operatore convenuto, che l'interruzione o la mancata attivazione del servizio ADSL non determina alcuna menomazione della situazione giuridica soggettiva in capo al cliente, dato che lo stesso può accedere ad internet utilizzando la linea analogica classica, c.d. linea RTG.

Per quanto concerne la indennizzabilità delle segnalazioni di guasto, in applicazione della disciplina prevista dall'art. 7 delle proprie CGA, l'operatore convenuto esclude che tale disciplina sia applicabile al caso in esame.

In conclusione, 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 parte ricorrente non ha aderito, sebbene ritualmente convocata, all'udienza di secondo grado presso questo Co.Re.Com; sicché il fascicolo è stato ritirato per la decisione.

NEL MERITO, alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, questo ufficio ritiene che la richiesta di indennizzo, formulata da parte istante, non sia accoglibile, per le motivazioni che seguono.

Nel caso che ci occupa, pur in presenza di prove oggettive, esibite a cura del ricorrente ed eseguite a mezzo di *speedtest*, attestanti il livello di velocità raggiunto, nel periodo di osservazione, dall'utenza in oggetto per il servizio di che trattasi, il vigente quadro regolamentare (delibera 244/08/CSP) non contempla né l'ipotesi di rimborso dei canoni già corrisposti, né alcuna forma di indennizzo per la lentezza della navigazione in internet.

Difatti, a norma dell'art. 8 comma 6 della delibera su citata, *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.*

In ragione di tutto quanto appena espresso, in presenza di *standard* di qualità del servizio ADSL inferiori alle pattuizioni contrattuali, il cliente ha solo la facoltà di cambiare operatore, previo preavviso e senza costi di cessazione.

In tal senso si era già espresso l'operatore Telecom nella lettera di riscontro all'utente, datata 1/10/2014, prot. n. C12285621, in atti. A fronte di tale comunicazione, nella quale – si ribadisce – l'operatore si rendeva disponibile a garantire all'utente la cessazione del servizio ADSL in totale esenzione spese, qualora la velocità di navigazione in internet non raggiungesse gli *standard* promessi, parte istante insisteva nella richiesta di indennizzo, ma non formulava, neppure in seguito, richiesta di recesso dal contratto secondo le modalità ed alle condizioni previste dall'art. 8, comma 6 della delibera 244/08/CSP, su citata.

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 per lentezza del servizio ADSL, avanzata dal sig. xx. Pitrolo 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";

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, 3 giugno 2015

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

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