



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 13

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxx xxxx xxxx c/ TELEUNIT.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 16.01.2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

| | |
|----------------------------|------------|
| Prof. Alessandro Manganaro | Presidente |
| Dott. Gregorio Corigliano | Componente |
| Dott. Paolo Posteraro | Componente |

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

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;

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";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

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" e succ. modif. ed int.;

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 Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 10/5/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 24379, con cui il Sig. xxx xxx xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Teleunit, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 13/5/2011 (prot. n. 25070), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 34560 del 8/7/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 21/7/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 21/7/2011, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il ricorrente, sig. xxx xxx xxx, titolare dell'utenza telefonica xxx/xxx, dichiara che in data 19/08/2009 ha stipulato con la Teleunit un contratto di abbonamento denominato "Teleunit uno consumer ADSL flat", che avrebbe dovuto garantire una velocità di navigazione in internet pari a 2 Mega al canone mensile di euro 16,58.

Lamenta, tuttavia, che, sin dall'inizio, la velocità di connessione non raggiungeva il livello garantito dall'offerta contrattuale e che il servizio ADSL subiva frequenti interruzioni. Di conseguenza, il sig. Xxx ha depositato presso questo Corecom istanza di conciliazione nei confronti dell'anzidetto operatore, con relative richieste di indennizzo. Il procedimento si è concluso con esito negativo, giusto verbale del 28/03/2011, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 della delibera Agcom n. 173/07/Cons.

Permanendo la controversia, l'utente ha depositato istanza di definizione, prot. n. 24379 del 10/5/2011, nella quale dichiara che la velocità di navigazione in internet, promessa all'atto della stipulazione, sarebbe dovuta oscillare tra i 640 Kbps e i 2 Mega; che detta velocità non ha mai superato i 500/600 Kbps; che di tale inconveniente, presumibilmente legato alla zona di residenza, lo stesso non era stato informato all'atto della sottoscrizione del contratto e che, anzi, controparte gli aveva garantito il raggiungimento di una velocità di navigazione pari a 2 mega. Inoltre l'istante lamenta periodiche interruzioni e continue difficoltà di connessione; in particolare, che il servizio

ADSL è rimasto totalmente interrotto dal giorno 22/12/2009 al giorno 07/01/2010; che l'operatore Teleunit, pur avendo ricevuto la segnalazione, non ha fornito adeguata assistenza al cliente. Inoltre, il ricorrente riferisce che in data 3/9/2010, a causa di un violento nubifragio nella sua zona di residenza, la linea ADSL ha cessato nuovamente di funzionare; che il guasto veniva tempestivamente segnalato al servizio clienti della società convenuta, che nulla operava, impedendo per mesi l'utilizzo del servizio internet; che il suddetto guasto della linea ADSL veniva riparato solo in data 20/11/2010. L'istante dichiara che nel periodo compreso tra il 3/9/2010 ed il 20/11/2010 gli era impossibile utilizzare internet. In conclusione, l'istante chiede un provvedimento di definizione dell'odierna controversia che riconosca al medesimo un indennizzo per il mancato utilizzo della connessione ad internet con una velocità pari a 2 Mega dal giorno dell'attivazione (19/8/2009) in avanti; un indennizzo per la completa interruzione del servizio ADSL dal 22/12/2009 al 7/1/2010 e dal 3/9/2010 al 20/11/2010; il rimborso delle spese di procedura.

Con memoria difensiva pervenuta a mezzo email in data 13/06/2011, iscritta al prot. Corecom n. 29842 del 14/6/2011, la società Teleunit respinge integralmente le argomentazioni di parte ricorrente, come infondate e pretestuose. Conferma, in primo luogo, che l'utente aveva, in data 20/11/2009, richiesto l'attivazione del servizio ADSL; che, successivamente al buon esito della richiesta comunicata da Telecom in data 27/11/2009, veniva inviato all'utente il router per la fruizione del servizio ADSL, ricevuto dal medesimo il 01/12/2009. Che, in pari data, l'utente segnalava al servizio clienti di Teleunit il mancato allineamento della linea ADSL; che i tecnici, da remoto, riscontravano un guasto sulla rete centrale gestita da Telecom Italia ed aprivano un ticket (segnalazione) che veniva chiuso positivamente il 02/12/2009.

Quanto ad altre segnalazioni di guasto, Teleunit sostiene che sino al 10/9/2010 l'utente non aveva segnalato nè guasti nè disservizi alla linea voce ed all'ADSL; precisa al riguardo che, ai sensi della propria carta servizi e delle condizioni generali di abbonamento, i reclami vanno segnalati al customer care secondo le modalità ivi indicate e che, in assenza di tempestive e specifiche segnalazioni, la società non può fornire adeguata assistenza.

In particolare, la società chiarisce che in data 10/9/2010 era pervenuta una segnalazione da parte dell'odierno istante che lamentava un problema nella funzionalità del servizio ADSL e che i tecnici, effettuate le verifiche del caso, decidevano per la sostituzione dell'apparato concesso in noleggio. Il router veniva inviato a mezzo corriere e ricevuto dal cliente in data 22/9/2010. Teleunit conferma che in data 27/10/2010 l'utente segnalava un problema di navigazione lenta, non rilevato dai propri tecnici, e sostiene che i parametri rientravano pienamente in quelli contrattualmente garantiti. In proposito, Teleunit precisa che la velocità pari a 7 megabit al secondo è quella massima raggiungibile, ma non è quella garantita contrattualmente. Sostiene che i propri tecnici sono sempre intervenuti tempestivamente ad ogni segnalazione del cliente, ponendo in essere le necessarie attività per consentire la corretta fruizione del servizio.

In conclusione, la società convenuta chiede il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

In data 23/6/2011 sono pervenute le memorie di replica del legale del ricorrente, in cui si contesta il contenuto delle argomentazioni difensive di parte avversa. In primo luogo il ricorrente insiste sul fatto che la promozione offertagli all'atto della stipulazione del contratto, attivo dal 19/8/2009, avrebbe dovuto garantirgli un servizio ADSL con una velocità di navigazione "pari a 2 Mega". Infatti il sig. Xxx riferisce che il servizio clienti dell'operatore Teleunit aveva pubblicizzato un'offerta contrattuale garantendogli che al costo mensile di euro 16,58 avrebbe usufruito di un servizio ADSL con una velocità di navigazione "pari a 2 Mega" e non, come sostenuto da controparte, "fino a 2 Mega". In ragione di tale offerta, l'odierno istante sostiene di aver prestato il proprio consenso alla stipulazione del contratto de quo. Chiarisce, inoltre, che nessun contratto cartaceo gli era stato inviato perchè potesse prendere visione delle clausole contrattuali e perchè potesse attentamente ponderare la scelta di aderirvi o meno.

In secondo luogo ribadisce che il servizio ADSL subiva continue interruzioni e che, in particolare, lo stesso cessava di funzionare nel periodo dal 22/12/2009 al 7/1/2010 e dal 3/9/2010 al 20/11/2010. L'utente sostiene di aver ripetutamente segnalato i sopra riferiti disservizi al servizio clienti della società Teleunit e che, quanto dallo stesso sostenuto risulta dimostrato anche dal fatto che, nel periodo compreso tra il mese di novembre ed il mese di dicembre 2010, sarebbero state depositate presso il Corecom Calabria circa 40 istanze di conciliazione relative a cittadini residenti nella medesima località dell'odierno istante che contestavano il medesimo disservizio.

Conclude, chiedendo l'accoglimento delle proprie richieste, come formulate nell'atto introduttivo, e per il rigetto delle argomentazioni di controparte, in quanto non supportate da alcun elemento probatorio.

In data 21/7/2011 si è tenuta presso questo Corecom l'udienza di discussione a cui ha partecipato il legale dell'utente; nessuno è comparso per conto dell'operatore Teleunit. Pertanto, il ricorso è stato ritirato per la decisione.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

La fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura; all'udienza di discussione dell'odierno procedimento, tenutasi in data 21/7/2011, parte ricorrente è stata presente a mezzo di un proprio procuratore, nessuno ha presenziato per conto dell'operatore.

2. Riguardo al merito.

Forma oggetto della presente controversia l'asserito inadempimento contrattuale dell'operatore Teleunit, consistente nella erogazione del servizio ADSL ad una velocità inferiore rispetto a quella garantita dall'offerta contrattuale; in secondo luogo, l'istante lamenta la frequente interruzione del servizio ADSL e chiede l'indennizzo relativamente a due riferiti periodi di guasto.

Quanto alla prima contestazione, si osserva che in vista della procedura per la verifica della qualità del servizio reso all'utente finale, disciplinata dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP e succ. modif. ed int., il cliente, che riscontri sulla propria utenza una velocità di navigazione in internet inferiore alle prestazioni promesse dall'operatore, ha la facoltà (art. 8, comma 6 della delibera summenzionata) se ne ricorrono le condizioni, di recedere dal contratto senza penali. Affinchè si realizzino tali effetti giuridici, l'utente ha l'onere di richiedere, con le modalità indicate nell'anzidetta delibera, una misurazione "certa e personalizzata" della velocità di navigazione riferita alla propria postazione di rete fissa, utilizzabile a fini probatori. Per altro verso gli operatori sono tenuti a rendere disponibili in fase contrattuale e a pubblicare i valori degli indicatori specifici per ciascuna offerta e ad impegnarsi contrattualmente con il cliente a rispettare tali valori. Ai sensi dell'art. 10 della più volte menzionata delibera, il mancato rispetto, da parte degli operatori, degli obblighi di comunicazione ivi indicati, determina l'irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 98, commi 9 e 10 del decreto legislativo n. 259/2003, cui si rinvia.

Nella fattispecie in esame risulta che il ricorrente non abbia avviato, preventivamente all'istanza di definizione, la procedura di verifica della qualità del servizio ADSL, come sopra delineata, al fine di ottenere una misurazione "certa e personalizzata" della propria velocità di navigazione, con valore probatorio.

Per quanto sopra, si deve concludere per il rigetto della richiesta di indennizzo di parte attrice, limitatamente al disservizio determinato da lentezza della navigazione in internet.

Per quanto attiene ai lamentati disservizi per guasto ADSL, nel periodo compreso dal 22/12/2009 al 7/1/2010 e dal 3/9/2010 al 20/11/2010, le dichiarazioni rese dalle parti risultano contrastanti e nessuna di esse appare supportata da idonea documentazione probatoria. Pertanto questo Corecom ritiene di non poter accogliere la richiesta di indennizzo di parte istante relativa al periodo 22/12/2009 - 7/1/2010, dal momento che l'operatore Teleunit dichiara che nessun reclamo risulta ad esso pervenuto nel periodo considerato, e che il primo reclamo è del 10/9/2010.

Con riferimento al secondo periodo di guasto (dal 3/9/2010 al 20/11/2010), Teleunit conferma l'esistenza di problemi nella funzionalità del servizio ADSL e dichiara di aver ricevuto una segnalazione dell'utente in data 10/9/2010. Dichiara, altresì, di aver sostituito il router concesso a noleggio all'odierno istante, e che lo stesso veniva ricevuto a mezzo corriere il 22/9/2010. Ancora, l'operatore dichiara che l'utente segnalava in data 27/10/2010 un problema di navigazione lenta.

Da quanto sopra esposto, si deduce che il disservizio lamentato dall'odierno ricorrente (il totale mancato utilizzo del servizio ADSL dal 3/9/2010 al 20/11/2010) debba circoscriversi ad un periodo di tempo più ristretto, compreso tra il 10/9/2010 ed il 26/10/2010. Infatti in data 27/10/2010 l'utente segnalava all'operatore la lentezza della navigazione in internet, ma non la totale assenza del servizio stesso. Ciò considerato, si ritiene equo corrispondere all'odierno istante un indennizzo per guasto alla linea ADSL dal 10/9/2010 al 26/10/2010, al parametro di cui all'art. 5, comma 1 del Regolamento all. A alla delibera n. 73/11/Cons.

Ritenuto che l'odierno ricorso sia meritevole di accoglimento nei termini sopra esplicitati e che, pertanto, l'operatore Teleunit debba provvedere a:

- corrispondere all'utente un indennizzo per guasto ADSL dal 10/9/2010 al 26/10/2010, pari a complessivi 47 giorni, al parametro giornaliero di euro 5,00, per la somma di euro 235,00 (duecentotrentacinque/00);

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Teleunit XXX nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali - Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA

- 1) L'operatore Teleunit XXX è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Xxx Xxx Xxx, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi di seguito indicati:
 - a) euro 235,00 (duecentotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per guasto ADSL;
 - b) euro 200,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Teleunit è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

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.

I Componenti

F.to Dott. Gregorio Corigliano

F.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale