



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 14

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA xxxx xxx 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. 24381, con cui il Sig. xxx xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la 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. 25069), 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. 34563 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, titolare dell'utenza telefonica xxx/xxx, dichiara che in data 7/6/2010 ha stipulato con la Teleunit un contratto di abbonamento denominato "Teleunit uno consumer ADSL flat", alla velocità di navigazione di 2 Mega ed al canone mensile di euro 16,58.

Lamenta, tuttavia, che, sin dall'inizio, la velocità di connessione non raggiungeva il livello pattuito 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 19/11/2010, 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. 24381 del 10/5/2011, nella quale lamenta la lentezza di navigazione del servizio internet, sostenendo che la velocità di connessione 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, riferendo di aver provveduto ad effettuare la segnalazione all'operatore, ma di non avere, da questo, ricevuto adeguata assistenza.

In particolare, 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 lo stesso provvedeva ad

inoltrarne segnalazione al servizio clienti dell'operatore; che il guasto della linea ADSL veniva riparato solo in data 20/11/2010, che, nonostante i disservizi, tutte le fatture venivano regolarmente pagate. In conclusione, l'istante chiede un provvedimento di definizione dell'odierna controversia che riconosca al medesimo un indennizzo per il mancato rispetto della velocità concordata, dal giorno dell'attivazione del servizio in avanti; un indennizzo per il guasto ADSL 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. 29844 del 14/6/2011, la società Teleunit respinge integralmente le argomentazioni di parte ricorrente, in quanto infondate e pretestuose. Conferma, in primo luogo, che l'utente aveva, in data 25/8/2010, segnalato un problema nella funzionalità del servizio ADSL e che, di conseguenza, i tecnici della predetta società, effettuate le necessarie verifiche, avevano deciso che si provvedesse alla sostituzione del router concesso in noleggio. Il router veniva spedito all'indirizzo dell'utente, che lo riceveva in data 31/8/2010. Quanto alla segnalazione di guasto, Teleunit sostiene che sino al 10/9/2010 l'utente non aveva segnalato né disservizi sulla linea voce né sull'ADSL; precisa al riguardo che, ai sensi della propria carta servizi e delle condizioni generali di abbonamento, i reclami vanno segnalati al customer care e che, in assenza, la società non può fornire adeguata assistenza.

In proposito, la società chiarisce che solo a seguito della ricezione dell'istanza GV5 da parte del Corecom Calabria, in data 28/10/2011, aveva provveduto ad aprire una segnalazione a Telecom Italia per guasto riscontrato sulla rete gestita da quest'ultima e che il guasto veniva risolto il 9/11/2010.

Quanto alla velocità di connessione ad internet, Teleunit precisa che la velocità pari a 7 megabit al secondo è quella massima raggiungibile, ma non è quella garantita contrattualmente. In proposito riferisce che tale dato risulta disciplinato dalle condizioni generali di contratto.

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 garantiva un servizio ADSL con una velocità di navigazione "pari a 2 Mega" e non, come assume controparte, "fino a 2 Mega". Di conseguenza, il sig. Xxx riferisce di aver prestato il proprio consenso alla stipula del contratto sulla base delle affermazioni rese da controparte. Chiarisce, inoltre, che nessun contratto cartaceo gli era stato inviato perché potesse prendere visione delle clausole contrattuali e perché potesse attentamente ponderare l'offerta.

In secondo luogo ribadisce che il servizio ADSL subiva continue interruzioni e che, in particolare, lo stesso cessava di funzionare nel periodo dal 3/9/2010 al 20/11/2010. L'utente sostiene di aver segnalato l'attuale stato di cose al servizio clienti della società Teleunit.

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. 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 promessa all'utente al momento della stipulazione del contratto; in secondo luogo, l'istante lamenta l'interruzione del servizio ADSL per guasto, protrattasi per oltre due mesi, per la quale chiede un indennizzo.

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 al lamentato disservizio per guasto ADSL, nel periodo compreso 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. Tuttavia, dalle risultanze istruttorie emerge l'esistenza di problemi nella funzionalità del servizio di che trattasi. Teleunit conferma che l'utente aveva effettuato una segnalazione il 25/8/2010, cui era seguita la consegna di un nuovo router, in sostituzione del precedente; pertanto, l'utente è rimasto privo di servizio ADSL dalla data della segnalazione alla data di ricezione del router. Successivamente Teleunit sostiene di avere ricevuto una segnalazione di guasto il 10/9/2010, conferma che l'utente, nel mese di ottobre 2010, aveva depositato a questo Corecom un'istanza per provvedimento d'urgenza, ricevuta dall'operatore il 28/10/2010, con la causale di guasto. Pertanto non si può negare che l'utenza de qua sia stata interessata da un disservizio alla linea ADSL. In ordine alla durata del guasto le affermazioni delle parti risultano discordanti. L'utente dichiara che il guasto alla linea ADSL è relativo al periodo 3/9/2010 - 20/11/2010; l'operatore Teleunit circoscrive, invece, il periodo di disservizio dal 28/10/2010 al 9/11/2010, data in cui assicura che il disservizio era stato risolto positivamente dal gestore della rete (Telecom Italia).

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, e precisamente dal 25/8/2010 al 31/8/2010 e dal 10/9/2010 al 9/11/2010. Ciò considerato, si ritiene equo corrispondere all'odierno istante un indennizzo per guasto alla linea ADSL nei termini anzidetti, 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 25/8/2010 al 31/8/2010 e dal 10/9/2010 al 9/11/2010, pari a complessivi 68 giorni, al parametro giornaliero di euro 5,00, per la complessiva somma di euro 340,00 (trecentoquaranta /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

DELIBERA

- 1) L'operatore Teleunit è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Xxx Xxx, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi di seguito indicati:
 - a) euro 340,00 (trecentoquaranta/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";



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- 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 Componente
F.to Dott. Paolo Posteraro Componente

Il Presidente

F.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale