



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 126/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
QIWEB DI S. D. / LINKEM S.P.A.
(GU14 n. 225/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 giugno 2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza della società Qiweb di S. D., del 5 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario di un’utenza dati, ha lamentato la lentezza nella navigazione internet. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati, l’istante ha dichiarato quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a. l'istante, in data 30 maggio 2015, stipulava un contratto con la società Linkem S.p.A. (codice contratto C421795) relativa alla fornitura del servizio ADSL;

b. sin da subito, l'istante si rendeva conto che la navigazione ADSL era particolarmente lenta rispetto ai parametri previsti dalle Condizioni contrattuali;

c. l'istante effettuava diversi reclami telefonici e poi in data 11 novembre 2015 e 6 febbraio 2016 l'istante ha inviato due reclami tramite fax all'operatore contestando l'inutilizzabilità del servizio a causa della lentezza di navigazione;

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

- i. il rimborso dei canoni corrisposti;
- ii. la liquidazione di indennizzi;
- iii. il rimborso delle spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

La società Linkem S.p.A., nella propria memoria ha respinto ogni responsabilità sostenendo che l'istante aveva segnalato telefonicamente la mancanza di connessione una prima volta in data 30 maggio 2015 e, dopo aver eseguito le normali procedura di assistenza, il cliente aveva confermato di aver ripreso a navigare. Una seconda segnalazione telefonica relativa alla lentezza della navigazione risaliva al 28 giugno 2015, ma i risultati dello *speed test* effettuato riportavano valori discreti di velocità come risulta dall'allegato n. 2. Inoltre, Linkem precisa che, in sede di gestione del reclamo del 12 novembre 2015, in un'ottica di *caring*, è stato già riconosciuto all'istante uno sconto in fattura, pertanto ritiene non applicabile la delibera n. 73/11/CONS.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP, sussiste 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'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in *downloading* soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. 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, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (*Network Measurement System*) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Il software Ne.Me.Sys. consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto

In considerazione di quanto descritto, ne consegue che, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS, l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti la norma citata 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”*. Tanto premesso, ne consegue il mancato accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i).

Con riferimento alla richiesta volta al riconoscimento di indennizzi, ferma restando la genericità della richiesta, la stessa può essere interpretata come volta al riconoscimento di indennizzi per la lentezza della navigazione ADSL e per la mancata risposta ai reclami. Entrambe le richieste non possono trovare accoglimento, nel primo caso, in quanto, in considerazione di quanto descritto con riferimento alla richiesta di cui al punto i), risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali. Con riferimento alla mancata risposta ai reclami inviati dall'istante, occorre sottolineare che il reclamo del novembre 2015 è stato gestito da Linkem per fatti concludenti mediante l'applicazione di uno sconto sulla fatturazione, proprio in considerazione della lentezza della navigazione lamentata dall'istante. Il secondo reclamo del 3 febbraio 2016 è stato inviato solo due giorni prima del deposito dell'istanza di definizione, pertanto non determina il diritto all'indennizzo per mancata risposta in questa sede.

In considerazione dell'integrale rigetto della domanda, non è possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento concernente *l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Qiweb di S. D. nei confronti della società Linkem S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 16 giugno 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi