

Delibera n. 138/11/CIR

Definizione della controversia
Pub s.r.l. / N. s.p.a.
(gu14/777/11)

l'Autorita'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 novembre 2011;

VISTA 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'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA 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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 15 luglio 2011 acquisita al protocollo generale al n. 36434/11/NA con la quale la società Pub S.r.l., in persona del legale rappresentante pro tempore sig. Gaiba, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società N.S.p.A.;

VISTA la nota del 23 agosto 2011 prot. n.43676/11/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 26 ottobre 2011;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società N. S.p.A. nella predetta audizione;

UDITA la parte istante nella suindicata udienza;

VISTA la nota del 7 settembre 2011 prot. n.45167 con la quale la società N. S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La società Pub S.r.l., intestataria delle utenze telefoniche n. 049.13705xxx e n.049.13705yyy, ha contestato il malfunzionamento del servizio Adsl, il mancato raggiungimento della banda minima di navigazione, nonché la fatturazione di importi indebiti in quanto riferiti ad un servizio Adsl erogato in misura non rispondente ai valori prospettati nell'offerta commerciale F58Mega.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal mese di gennaio 2010 al mese di settembre 2010 riscontrava il malfunzionamento del servizio Adsl, connotato da ripetute cadute ed intervalli di connessione, che non consentivano un utilizzo regolare e continuo del servizio adibito all'espletamento dell'attività societaria che si sostanzia principalmente nella gestione e nel commercio dei siti on line. Al riguardo, l'istante veniva a conoscenza del fatto che la società N. S.p.A. aveva operato un downgrade commerciale, peraltro non comunicato all'istante medesimo, che impediva l'affasciamento delle due linee utile a garantire le prestazioni convenute. Tale disservizio veniva ripetutamente segnalato al servizio assistenza clienti dell'operatore, senza però sortire alcuna risoluzione. Successivamente a decorrere dal mese di ottobre 2010 la società N. S.p.A. erogava il servizio con continuità sia pure al di sotto della banda minima garantita, come si evince dalle rilevazioni eseguite a mezzo speedtest e dai rilievi registrati dal software Ne.Me.Sys nel mese di luglio 2011 e nel mese di settembre 2011. In particolare, l'istante a seguito dell'acquisizione in data 9 luglio 2011 dei risultati della misura della qualità del servizio di accesso ad internet ha provveduto in data 12 luglio 2011 a segnalare alla società N. S.p.A. il mancato raggiungimento dei livelli di qualità del servizio contrattualizzato ed in particolare della banda minima garantita, chiedendo il ripristino della funzionalità secondo i valori pattuiti in sede di sottoscrizione contrattuale.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede, pertanto, il rimborso totale degli importi fatturati pari ad euro 1.710,00 dal mese di gennaio 2010 al mese di settembre 2010, il rimborso parziale degli importi fatturati dal mese di ottobre 2010 fino alla data di deposito dell'istanza, la liquidazione di un indennizzo per i disagi subiti, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società N. S.p.A., nella memoria prodotta nel termine previsto dal regolamento, ha puntualizzato che *“come evidenziato nella nostra comunicazione del 4 luglio 2011, inviata in pendenza della procedura conciliativa, la scrivente a fronte del downgrade denunciato*

dall'utente con riferimento al periodo compreso tra gennaio 2010 e settembre 2010 ha già riconosciuto all'utente medesimo un prolungamento gratuito del servizio di connessione ad internet pari a 5 mensilità. Al riguardo si precisa che il prolungamento di cui sopra, sebbene non fosse dovuto, trova la sua ragione nella volontà della scrivente di evitare il sorgere in origine di qualsiasi controversia, confidando invero nell'assoluta buona fede dell'utente medesimo. La società ha dichiarato di avere sempre garantito un servizio con banda minima di 1000 kb/s. Si precisa infine che, per ciò che attiene l'ultima comunicazione del cliente del 12 luglio 2011 con la quale il medesimo denuncia ancora una volta problemi relativi alla velocità di connessione, la ns. area tecnica di competenza si è adoperata, sin da subito, al fine di verificare la qualità di connessione garantita, rilevando a seguito di dette verifiche e contrariamente a quanto denunciato, un'ottima qualità del servizio”.

II. Motivi della decisione

In via preliminare occorre operare un “*distinguo*” tra il primo disservizio che si è verificato nel periodo di riferimento intercorrente dal mese di gennaio 2010 al mese di settembre 2010, consistente, nello specifico, nell'erogazione irregolare e discontinua del servizio Adsl, ed il secondo disservizio lamentato successivamente dall'istante, ovvero il mancato raggiungimento della velocità minima garantita di navigazione.

Tanto premesso, per quanto concerne il primo punto controverso, si deve evidenziare che la società N. S.p.A. non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio internet, ma si è limitata a comunicare il riconoscimento di “*un prolungamento gratuito del servizio di connessione ad internet pari a 5 mensilità*” adottato *sua sponte* a fronte del downgrade denunciato dall'istante. Al riguardo, al fine di esonerarsi da responsabilità, la società N. S.p.A. avrebbe potuto produrre la copia dei files di log al fine di dimostrare l'eventuale presenza, senza soluzioni di continuità, di connessioni di accesso ad internet nel periodo intercorrente dal mese di gennaio 2010 al mese di settembre 2010: pertanto, in mancanza di prova contraria, l'irregolare e discontinua erogazione del servizio Adsl, che però non ha comportato la totale interruzione del servizio per il numero di 272 giorni nel predetto arco temporale è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società N. S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 2, della delibera n.73/11/CONS. Diversamente la richiesta di rimborso totale dei canoni fatturati nel suindicato periodo di riferimento non è accoglibile, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità e ad intermittenza.

In ordine al secondo punto controverso, e precisamente alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare nel contratto le prestazioni minime promesse del servizio dati.

Tanto premesso, nel caso di specie, preme sottolineare che il leggero degrado della sola banda minima di trasmissione dei dati in upload (960 in luogo di 1.000 Kbit/s), dimostrato

in primis dalle rilevazioni eseguite a mezzo speedtest e poi confermato dai risultati emersi in data 9 luglio 2011 dal software Ne.Me.Sys, come si evince dalla documentazione prodotta in copia agli atti dalla parte istante, non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS, secondo il quale *“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”*, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

CONSIDERATO che la società N. S.p.A. non ha documentato la correttezza del proprio operato, né ha fornito le motivazioni tecnico giuridiche in ordine al malfunzionamento del servizio internet protrattosi dal mese di gennaio 2010 al mese di settembre 2010 e che pertanto la relativa responsabilità legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sopra menzionati, laddove per il mancato raggiungimento della banda minima a decorrere dal mese di ottobre 2010 non sussistono gli estremi per l'accoglimento della richiesta di rimborso parziale degli importi fatturati, come specificato in parte motiva;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Veneto, e per l'avvio della presente procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società N. S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 15 luglio 2011 dal sig. Gaiba, in qualità di legale rappresentante della società Pub S.r.l., è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:
i) euro 680,00 (seicentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ridotto di euro 2,50 per il numero di 272 giorni di disfunzione del servizio dal 1 gennaio 2010 al 30 settembre 2010 in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma

2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 3 novembre 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola