



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 499/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COPERSITO / ACTIVE NETWORK S.P.A.
(GU14 n. 1350/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 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*” di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Copersito, del 6 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica fissa n. 0815268xxx, ha lamentato la lentezza della connessione ADSL sin dall'attivazione del contratto. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato che, sebbene, l'offerta pubblicizzasse una velocità pari a 20 mega, in concreto la velocità del servizio è risultata pari solo a 2 mega ed inoltre la connessione spesso non funziona.

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

- i. la restituzione dei canoni mensili corrisposti per l'intero anno pari ad euro 21,83 al mese;
- ii. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Active Network S.p.A., nella propria memoria ha rappresentato che: "La Cliente Copersito Anna ha sottoscritto un contratto Megadsl. in cui è specificato che, in fase di attivazione, qualora non possa essere attivata una 20 mega per limitazioni tecniche di centrale verrà erogato il profilo con la più alta velocità possibile. Si specifica, inoltre, che il servizio ADSL potrà avere un range di aggancio compreso tra 20000 kbps e 1024 kbps quindi tra 20 Mega e 1 Mega. Per motivi tecnici dovuti alla distanza dalla centrale, e non al fornitore Active Network Spa, l'ADSL della Cliente si allinea a 7663 kbps quindi a 7 mega. In conclusione, l'ADSL non ha banda minima garantita, come esplicitato nel contratto, e il servizio risulta funzionante. Pertanto, avendo rispettato e attuato quanto previsto da contratto, non comprendiamo il motivo della richiesta di indennizzo di tutti i canoni e riteniamo che tale richiesta non abbia un reale fondamento".

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.

La controversia verte sulla velocità della connessione ADSL, inferiore ai parametri garantiti dall'operatore.

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. Sul punto, deve precisarsi che 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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/CSP, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo.

Ad ogni buon conto, sebbene l'utente non abbia inviato il certificato predetto all'operatore, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CSP, 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”*.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Copersito nei confronti della società Active Network 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi