

Regione Umbria

Assemblea legislativa



AGCOM

**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI**

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 36 del 3 luglio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Tiscali Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

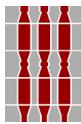
Membro: Maria Mazzoli

Membro: Stefania Severi

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci

**Definizione della controversia XXXXXX contro Tiscali Italia SpA con socio unico****(GU14 N XXX/2017)****IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 3 luglio 2018,

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*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

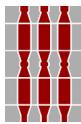
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *"Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481"* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 29 luglio 2017 (prot. n. XXX/17) con cui XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tiscali Italia SpA ;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

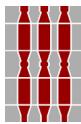
CONSIDERATO quanto segue:**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione ai servizi voce e adsl relativi all'utenza privata XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 05/08/2016 concludeva un contratto con Tiscali per l'erogazione dei servizi voce e adsl;
- b) dal 17/09/2016 al 11/07/2017, data di cessazione, venivano riscontrati disservizi in ordine al servizio adsl;
- c) la velocità di connessione si assestava al di sotto dei parametri minimi garantiti, come verificato attraverso le certificazioni di violazione riscontrate con il software NemeSys;
- d) il 25/05/2017 l'operatore ha inviato un tecnico che ha effettuato un sopralluogo nel corso del quale sono stati rilevati limiti fisici e tecnici della linea;
- e) successivamente è stato impostato il profilo a 8M ULL, ma il problema non si è risolto ed è stata confermata la non migliorabilità della linea;
- f) le problematiche venivano reclamate ma l'operatore ha ripetutamente ignorato le segnalazioni, ovvero le ha riscontrate con ritardo rispetto ai 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) adempimento contrattuale;

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

- II) indennizzo per malfunzionamento dal 22/08/2016 al 11/07/2017;
- III) indennizzo per mancata risposta al reclamo pari a euro 300,00;
- IV) rimborso spese di procedura per euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il servizio sottoscritto dall'istante è stato regolarmente fruito fin dall'attivazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, come dimostrano i log di connessione;
- b) in caso di lentezza nella navigazione, l'utente ha comunque solamente la facoltà di recedere senza costi;
- c) le segnalazioni dell'istante sono sempre state riscontrate e gestite.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va specificato che, ai sensi dell'art.19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, non è pertanto ammissibile la richiesta di cui al punto I).

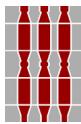
passando al merito, le richieste formulate non possono essere accolte, come di seguito precisato.

L'istante lamenta la lentezza del servizio dati, inferiore ai parametri garantiti dall'operatore. A fronte di numerosi reclami, l'operatore, in data 26 maggio 2017 e poi nel giugno successivo, ha comunicato al cliente che la linea non era migliorabile; così, a fronte di richiesta di disdetta, datata 3 giugno 2017, il servizio è stato disattivato il 28 giugno 2017.

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. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in download, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, il quale consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

In relazione a tanto, l'utente ha prodotto i certificati Ne.me.sys., comprovanti che la qualità del servizio dati è inferiore ai parametri contrattualmente stabiliti. In punto, l'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, prevede che, "qualora il cliente riscontri valori misurati degli

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

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". Da quanto precede, è evidente che il cliente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha unicamente la facoltà di cambiare operatore senza sostenere alcun costo di cessazione, non essendo prevista né l'erogazione di indennizzi, né il rimborso di canoni riferiti ad un servizio comunque erogato, sia pure con caratteristiche non rispondenti agli standard di qualità convenuti contrattualmente (conforme, tra le più recenti, Agcom, delibera n. 15/18/CIR).

Circa l'interruzione della linea dati, dai tabulati del traffico depositati dal gestore, inoltre, risulta che il servizio è sempre stato attivo. Peraltro, segnalazioni di interruzione del servizio, stando a quanto dichiarato dallo stesso istante, sono durate alcune ore (ad esempio, mail dell'istante a Tiscali del 25 e 26 maggio 2017, ove si riporta che l'interruzione è durata dalle 22,40 del 25 maggio 2017 alla primissima mattina del giorno seguente, tanto che alle 8,38 il servizio risultava funzionante; mail del 17 maggio, ove si riferisce che il servizio si è interrotto alle 22 del giorno precedente per riprendere la mattina seguente, sia pure con segnale non stabile).

In base a quanto precede, quindi, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo di cui al punto II) non può trovare accoglimento.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, dalla documentazione versata in atti si rileva che i numerosi reclami inoltrati all'operatore non sono rimasti privi di riscontro; al contrario il gestore ha tenuto un comportamento assolutamente collaborativo, ha intrattenuato un flusso di comunicazione continuo e costante con il proprio cliente, dal quale si evidenziano anche numerosi tentativi di risolvere la problematica. Per questo motivo, alcun indennizzo può essere riconosciuto a detto titolo.

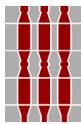
Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione,

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXXXX nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)