

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N. 26/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
XXX RICCI/FASTWEB S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 319/17)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO
NELLA riunione dell'8 maggio 2018 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile	X	

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*”;

VISTO 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 19 ottobre 2017;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA la delibera AGCOM 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 “Regolamento”;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell’art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS dal Sig. XXX Ricci in data 30 novembre 2017 ed acquisita in pari data al prot. n. 29161;

VISTO il verbale relativo all’udienza di discussione tenutasi in data 06/12/2016 nel quale le parti si sono riportate ai propri scritti difensivi confermando le proprie contestazioni e le richieste ivi contenute hanno ritenuto di rimettersi al Corecom adito ai fini dell’emanazione del provvedimento di definizione;

1. La posizione dell'istante

L'istante riferisce di aver sottoscritto un verbale con l'operatore Fastweb nel dicembre 2016 avente la possibilità di utilizzare la linea telefonica ed la linea ad una velocità di 20 mega, che prevedeva la possibilità di collegare il modem a Sky attraverso dei codici.

Immediatamente dopo l'attivazione dei servizi si registravano problemi di malfunzionamento: *“ nella specie la velocità di connessione effettiva era pari a 2 mega, a differenza dei 20 mega garantiti dal contratto e dopo aver contattato gli operatori, gli veniva riferito che l'offerta Sky non era prevista dal contratto.”*.

Precisa che in sede di stipula del contratto era stato prospettato dall'operatore anche la possibilità del pacchetto sky, che tuttavia non veniva attivato.

A maggio 2017, stanco dei continui disservizi, effettuava il rientro in Telecom. Nonostante l'inadempimento contrattuale, Fastweb emetteva la fattura con addebito dei costi per recesso anticipato, nonché la fattura di euro 44,55 non dovuta in quanto emessa successivamente al rientro in Telecom.

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

- i. storno della fattura n° 6569293 di euro di euro 192,22;
- ii. Indennizzo di euro 800,00 per il malfunzionamento della linea ADSL.

Allega alla propria istanza:

- fattura n° di euro 6569293 di euro 192,22.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva che le avverse deduzioni e richieste sono infondate per le ragioni di seguito riportate.

In primo luogo solleva l'inammissibilità dell'istanza per mancata produzione della documentazione a corredo della stessa, circostanza che la rende incontestabilmente generica ed indeterminata.

Infatti, in relazione all'affermazione di aver sottoscritto un contratto che prevedeva l'attivazione anche del pacchetto Sky nulla produce.

Quanto all'asserito malfunzionamento della linea ADSL precisa che l'istante non fa riferimento a precisi archi temporali né tantomeno allega alcun tipo di reclamo che possa giustificare la richiesta di indennizzo ed il reale patimento del presunto disservizio.

Allega a dimostrazione di ciò le schermate tecniche dalle quali si evince che l'istante non ha mai segnalato nessun disservizio, né quantomeno si è rivolto al call center a ciò preposto.

In relazione alla *“scarsa velocità della connessione”*, eccepisce la mancata produzione, da parte istante, della prescritta certificazione di misurazione *“Nemesys”* prevista dalla Delibera AGCOM 244/08/CSP, integrata con Delibera 151/12/CONS, nonché di eventuali reclami trasmessi in tal senso. Da ciò ne discende che non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo proprio alla luce di quanto disposto dalla citata delibera Agcom ma soltanto, ove si raggiungesse la prova dell'effettivo mancato rispetto dei livelli di qualità pattuiti, la possibilità dell'istante di sciogliere il vincolo contrattuale in esenzione spese.

Allega alla propria memoria:

- fatture emesse il 15/06/2017 ed il 10/08/2017;
- Schermate tecniche.

3. Motivazione della decisione

Nel caso di specie l'istante lamenta l'applicazione del contratto difforme rispetto a quanto effettivamente pattuito e una qualità del servizio dati non efficiente al di sotto dei limiti contrattuali. In ragione di ciò chiede l'indennizzo di euro 800,00 per malfunzionamento della linea ADSL e lo storno della fattura contenente l'addebito dei costi di recesso anticipato.

In relazione alla difformità del contratto applicato rispetto a quanto pattuito, si ritiene che tale doglianza non è supportata da nessuna prova e pertanto la domanda è da considerarsi generica ed indeterminata. In particolare, l'istante, nel contestare la mancata attivazione del pacchetto Sky, non produce né il contratto né tantomeno segnalazioni o reclami indirizzati all'operatore, pertanto nessuna richiesta, peraltro, neanche espressamente formulata, risulta possibile accogliere.

In relazione all'asserita "*scarsa velocità della connessione*", soccorre il richiamo al quadro normativo che regola la fattispecie in questione. La delibera Agcom n. 244/08/CSP, prevede 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'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, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile, già a partire dal mese di ottobre 2010, con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente di verificare la qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale. Inoltre, il successivo art. 8, comma 6 prevede 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*".

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, si evince che l'istante non ha prodotto alcun reclamo circostanziato relativamente alla scarsa velocità della connessione né tantomeno il rapporto Ne.Me.Sys a dimostrazione della scarsa efficienza del servizio al di sotto degli standard minimi, ne consegue, pertanto, il mancato accoglimento delle domande di cui ai punti i) e ii).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, si ritiene che nulla può essere disposto a carico dell'operatore in tal senso, atteso che non è stato accertato alcun addebito nei confronti dello stesso.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA **Articolo 1**

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal Sig. XXX Ricci nei confronti dell'operatore Fastweb s.p.a., per le motivazioni espresse 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 8 maggio 2018

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.