

DELIBERA N. 218/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**D. Bxxx/ ALTERNATYVA
(ISTANZA LAZIO/D/72/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 del Sig. D. Bxxx di cui al prot. D640 del 24/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di ALTERNATYVA, in relazione alla propria utenza problemi di connessione inerenti la linea ADSL.

In particolare, nei propri scritti difensivi, ha provato segnalazioni di malfunzionamento dal 18.2.2015 al 21.2016.

Sulla base di queste premesse, l'utente chiedeva al gestore:

- € 2000,00 a titolo di risarcimento danni.
- Rimborso della somma di € 371,97.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l'operatore respingeva le richieste avanzate dall'istante chiedendone il rigetto.

3. Motivazione della decisione.

In via preliminare, si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità)* l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni "[Il] rimborso economico forfettario relativo al tempo destinato alla risoluzione della controversia (ad oggi 3.000 Euro)", così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

Tuttavia, in ragione del carattere vincolato della presente pronuncia che demanda all'Autorità adita l'individuazione delle fattispecie indennizzabili ed in un'ottica di economia procedimentale, la domanda può ragionevolmente interpretarsi quale richiesta di liquidazione dei previsti titoli di indennizzo quale conseguenza dell'accertamento dei corrispondenti inadempimenti contrattuali, eventualmente accertati in questa sede.

Sul malfunzionamento del servizio ADSL.

In merito alla doglianza relativa al presunto malfunzionamento della connessione Adsl, occorre circoscrivere suddetta doglianza alla fattispecie disciplinata dall'art. 5 del

Regolamento indennizzi (*“Indennizzo per malfunzionamento del servizio”*). Trattandosi di lentezza e/o malfunzionamento della connessione, l’utente avrebbe dovuto seguire la procedura prevista dal quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS, in base al quale 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. Conseguentemente, l’art. 8, comma 6, della Delibera 244/08/CSP, dedicato alla *“Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell’utente finale”* testualmente dispone che *“Qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all’operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell’Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente 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 o messaggio di posta elettronica certificata”*.

Stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it – Sistema certificato Nemesys (ottobre 2010), le segnalazioni e reclami addotti relativi alla lentezza del collegamento, avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell’utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP.

Tuttavia versano in atti tutte le segnalazioni dell’utente dal 18.2.2015 e le interlocuzioni con il gestore in merito alle singole segnalazioni. Si ritiene, pertanto, raggiunta la prova in merito al lamentato disservizio che deve, pertanto, essere indennizzato.

Come anticipato, le segnalazioni sono provate dal 18.2.2015 al 19.2.2016 per un totale di 388 giorni che si ritengono da indennizzare ai sensi dell’art. 5, comma 2, del regolamento indennizzi di cui all’Allegato “A” deliberazione 73/11/CONS nella misura di € 970,00.

Si ritiene di non disporre rimborsi di somme sulle fatture corrisposte dal momento che il gestore ha provveduto, su richiesta dell’istante, a disporre storni/rimborsi sulle fatture emesse durante il periodo del disservizio.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. D. Bxxx nei confronti della società ALTERNATYVA.
2. La Società è tenuta a pagare in favore dell'istante la complessiva somma di Euro 970,00 (novecentosettanta/00), oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex 5, comma 2, del regolamento indennizzi di cui all'Allegato "A" deliberazione 73/11/CONS.
3. Alternatyva è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini