

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 64 del 09.11.2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX
----------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

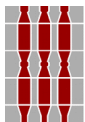
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Telecom Italia XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 9 novembre 2016,

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;

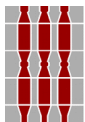
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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 e Assistenza al Co.Re.Com.

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);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 12 maggio 2016 (prot. XXX/15), con la quale il Sig. XXXX, corrente in XXXX, 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 Telecom Italia XX;

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata n. XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) successivamente all'udienza di conciliazione del 26 gennaio 2016, l'utenza è sempre stata attiva ma ad una velocità di trasmissione inferiore a quella contrattualizzata, di conseguenza si è pagato per una prestazione non ricevuta.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

I) riduzione del canone mensile e restituzione dei canoni corrisposti per le “prestazioni di velocità di trasmissione mai ottenute negli anni trascorsi”;

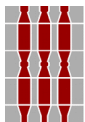
II) il versamento della somma di 200 euro, pari a quanto offerto in sede di udienza di conciliazione;

III) danni diretti ed indiretti.

2. La posizione dell'operatore.

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

a) come confermato dall'istante, da gennaio 2016, l'utenza non è stata più oggetto di guasti, effettivamente mai segnalati;



b) la velocità di connessione internet dipende dalla distanza dalla centrale e non è possibile migliorarla; oltre a ciò, la delibera Agcom n. 244/08/CSP prevede che, qualora a seguito di misurazione tramite il sistema Nemesys, risulti che i parametri effettivi non corrispondono ai valori minimi stabiliti, gli utenti hanno diritto alla cessazione del servizio in esenzione costi, non essendo previsti indennizzi per una velocità inferiore a quella contrattualizzata.

Sulla base di tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

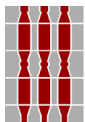
In via preliminare, va ritenuta inammissibile la richiesta relativa al risarcimento del danno. Sotto tale profilo, infatti, si rammenta che l'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, stabilisce che l'Agcom, e per essa il Corecom, non può conoscere di richieste di risarcimento del danno, potendo solo condannare ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno. Per gli stessi motivi, il Corecom non può pronunciarsi sulla richiesta di riduzione del canone mensile.

Nel merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per i seguenti motivi.

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 (art. 7, comma 3). 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, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente l'accertamento della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale.

La medesima delibera, all'articolo 8, comma 6 prevede espressamente che, qualora l'utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli concordati può inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1 dell'articolo medesimo, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità. Ove poi non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni, l'utente ha facoltà di recedere senza costi 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 nelle forme stabilite dalla disposizione medesima.

Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe avuto la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (conf. Agcom, del. n. 93/11/CIR e del. n. 48/12/CIR).

L'istanza, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal Sig. XXXX, corrente in XXXX, nei confronti dell'operatore Telecom Italia XX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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

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)