

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Eolo xxx (ex N.G.I. xxx).**

Presenti:

ENZO BROGI	<i>Presidente</i>
CHETI CAFISSI	<i>Vice Presidente</i>
ALBERTO LAPENNA	<i>Componente</i>
ELETTRA PINZANI	<i>Componente</i>
MASSIMO SANDRELLI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Cinzia Guerrini** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricata della redazione del presente atto*

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*", in particolare l'art. 30, e il "*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO l' "*Accordo quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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;

VISTA la "*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018", e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA l'istanza GU14 n. 489 del giorno 18 settembre 2017 con cui il Sig. xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Eolo xxx (di seguito, per brevità, Eolo) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra

operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto residenziale sull'utenza n. 055 8396xxx con la società Eolo, lamenta, da parte dell'operatore, la lentezza del servizio Adsl.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *“in data 14 agosto 2016 [sottoscriveva]un contratto che prevedeva l'attivazione a internet di Eolo tramite ponti radio; all'inizio la linea internet era veloce da 30 a 34 m Sec. e il segnale minimo circa 24 mb. La linea voce (...) è stata attivata il 29 settembre 2016; all'inizio funzionava malissimo e alcune telefonate specialmente quelle dalla Francia e dagli USA non era possibile riceverle. Dopo tante richieste fatte all'assistenza la linea voce è migliorata verso i primi di dicembre 2016. La linea internet invece, dopo i primi due mesi, ha cominciato a peggiorare sia come velocità che come qualità del segnale, per cui [effettuava]segnalazioni all'assistenza, la quale interveniva, ma la velocità del segnale era sempre più bassa. La linea internet, specialmente, nelle ore serali [arrivava] ad avere una velocità minima anche di 0,8-0,9 mb al sec. e la massima tra gli 8 e 11,5 mb al sec. Il contratto con Eolo [era] quello da 30mb ai sec. Durante l'anno [effettuava] tante segnalazioni all'assistenza e [chiedeva] un risarcimento per il servizio non goduto, ma la società Eolo, [rispondeva] di no”.*

- *“in data 16 agosto [si recava presso l'abitazione]un loro tecnico il quale, [effettuava] il ripuntamento dell'antenna , ma constatava che il segnale che arriva dal loro ripetitore, è troppo basso; [richiamava] l'assistenza Eolo per sollecitare la sistemazione della linea; [rispondevano] che la linea non [era] migliorabile.*

In data 22 agosto 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Eolo tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“l'indennizzo pari ad euro 350,00 più euro 200,00 per mancato servizio”;*
- ii) *“l'adeguamento del servizio in base alle corrette condizioni contrattuali”.*

2. La posizione dell'operatore.

La società Eolo, in data 23 ottobre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale, nel rilevare l'infondatezza della pretesa avanzata da controparte e l'assenza di qualsivoglia responsabilità, ha precisato nel merito che, *“in data 4 agosto 2016 veniva attivato il servizio Eolo per la connettività ad internet (login n. W32153581738) presso la residenza dell'istante in via xxx (FI). A luglio 2017 sorgevano delle problematiche sull'utenza anzidetta, che venivano segnalate con apposita procedura (i. e. apertura ticket), e prontamente prese in gestione da Eolo. Nello specifico, a seguito dei tickets n. 10675861 A e 1069443 1A, Eolo chiedeva al Cliente di effettuare dei test sulla linea, senza*

tuttavia ottenere risposte in merito. Nonostante ciò, la scrivente rilevava da remoto, così come parimenti svolto dall'utente medesimo (doc. allegato nel proprio formulano) che il valore di MCR ("minimum celi rate"), ossia la banda minima garantita di 128 kbps veniva rispettata; ciò a riprova del fatto che Eolo adempiva correttamente alla propria obbligazione di fornire il servizio di connessione, sia in download che in upload. Ciò nonostante, per mero spirito commerciale, Eolo, alla luce delle insistenti richieste del Cliente, decideva di intervenire in loco il 17 agosto 2017. In tale sede i tecnici rilevavano che la situazione non era migliorabile a quanto già da essi medesimi riscontrato da remoto, in quanto vi erano ostacoli tra la dimora del cliente e la BTS ("base ransceiver station", ossia la stazione radio base che somministra il segnale). In virtù dell'esito di tale verifica, Eolo, dopo aver reso edotto il Cliente di ciò, gli proponeva la possibilità di cessare il contratto inter partes a totale carico dell'Operatore; l'Utente, però, non accettava siffatta proposta. D'altro canto, essendo la problematica sorta dopo un anno dall'attivazione del servizio ed essendo il valore MCR sempre rispettato, non vi era, dunque, nessuna ragione per accettare le richieste di risarcimento di parte istante. Premesso ciò Eolo ribadisce l'intento di definire bonariamente la questione terminando il rapporto contrattuale senza l'addebito di costo alcuno all'istante. Tuttavia, debbono essere rigettate le richieste di indennizzo formulate dall'utente poiché sprovviste di supporto documentale; anzi, l'allegato al formulano GUI4 prova l'adempimento dell'operatore. Ed ancora, tali richieste di ristoro sono discrezionalmente ed erroneamente calcolate, oltre ad essere prive di fondamento poiché responsabilità alcuna può essere imputata ad Eolo".

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per i motivi di seguito esposti.

Preliminarmente si ritiene di delimitare il *thema decidendum* sulla scorta dei documenti agli atti.

Sempre in via preliminare deve osservarsi che la domanda *sub ii)* volta ad ottenere "l'adeguamento del servizio in base alle corrette condizioni contrattuali", pur connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, verrà considerata in conformità di quanto statuito con le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS), secondo cui in un'ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, dovranno essere considerate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

La presenta disamina s'incentra, dunque, sulla contestazione relativa alla lentezza del servizio di connettività internet.

Nel merito

L'istante ha lamentato la lentezza dell'erogazione del servizio Adsl, precisando che l'operatore Eolo aveva riscontrato le proprie segnalazioni tramite intervento tecnico presso la propria abitazione. A seguito di tale sopralluogo, il gestore confermava l'impossibilità di risoluzione del disservizio in quanto "in tale sede i tecnici rilevavano che la situazione non era migliorabile a quanto già da essi medesimi riscontrato da remoto, in quanto vi erano ostacoli tra la dimora del cliente e la BTS ("base ransceiver station", ossia la stazione radio base che somministra il segnale)". L'operatore, da parte sua, proponeva la possibilità di cessare il contratto *inter partes* a proprie spese; l'istante non accettava siffatta proposta.

La doglianza dell'istante non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom 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, si deve precisare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera citata posto 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. 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 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.

Nel caso di specie, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcun certificato estratto dal sistema Ne.Me.Sys comprovante la predetta problematica.

Sul punto si richiama, altresì, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS in virtù del quale *“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”*.

Pertanto l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo, nel rispetto dell'articolo 8, comma 6, sopra citato, ma non anche il diritto di ottenere il rimborso dei canoni corrisposti né la liquidazione di alcun indennizzo, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio Adsl, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (*ex multis* Delibera Agcom n. 155/16/CONS e n. 77/17/CONS). In riferimento a ciò, non risultano, dunque, accoglibili le domande della società istante *sub i); ii)*; rispettivamente di *“indennizzo pari ad euro 350,00 più euro 200,00 per mancato servizio”*; e di *“adeguamento del servizio in base alle corrette condizioni contrattuali”*.

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott.ssa Cinzia Guerrini, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott.ssa Cinzia Guerrini svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 maggio 2019;

DELIBERA



DELIBERAZIONE
n. 58 del 16 maggio 2019

il rigetto dell'istanza presentata in data 18 settembre 2017 dal Sig. xxx nei confronti dell'operatore Eolo xxx (ex N.G.I. xxx) , con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi