

DELIBERA n° 22 / 2018

Definizione della controversia

/ Nova Quadri s.a.s. di Occhipinti V. & C.

GU14/219/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 18 Settembre 2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito Regolamento).

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del **Sig.** acquisita il 22 **luglio 2016** al n. prot. **37462**;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
Il Sig. (di seguito **Istante**), con istanza di definizione della controversia nei confronti della **Nova Quadri s.a.s. di Occhipinti V. & C.** (di seguito **Nova Quadri**), in relazione all’utenza **WADSL 0002156**, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:
- è utente Nova Quadri dal 2 maggio 2015 per servizio internet su radiofrequenze;
 - dall’attivazione dei servizi ha sempre riscontrato malfunzionamenti lamentati all’operatore e mai risolti;
 - il 5 novembre 2015 inoltra, con raccomandata A/R, disdetta per inadempimento e reclamo per velocità di connessione non idonee alla navigazione on line ed inferiore a quanto contrattualmente previsto;
 - la Nova Quadri riscontra il reclamo il 5 novembre 2015 imputando i malfunzionamenti alle infrastrutture interne della propria abitazione;
- In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:
1. restituzione di euro 122,88 per costi attivazione anticipati;
 2. indennizzo di euro 900,00 per malfunzionamento.
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:**
La **Nova Quadri** nella propria memoria difensiva eccepisce, in sintesi, quanto segue.
- Le richieste di assistenza sono pervenute esclusivamente tramite un installatore di fiducia dell’Istante;
 - i disservizi lamentati erano causati da una errata realizzazione della rete interna;
 - ogni test effettuato, in contraddittorio, risultava in linea con i valori di banda nominali erogati, il test positivo è avvenuto grazie all’esclusione

della rete al nostro punto di erogazione (la porta ethernet del nostro radio modem);

- L'esito positivo era a conoscenza dell'installatore di fiducia dell'Istante, il quale è stato invitato a rivedere i lavori di rete realizzati all'interno dell'abitazione;
- in relazione alle presunte fatturazioni non giustificate fa presente che al ricevimento della disdetta, il 5 novembre 2015, ha provveduto a stornare dall'ultima fattura bimestrale nov-dic 2015 l'ultima mensilità, così come previsto dalle condizioni contrattuali.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito precisate.

L'istante lamentata una velocità di connessione non idonea alla navigazione on line ed inferiore a quanto contrattualmente previsto. In via generale, si deve premettere che la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio.

L'istante, a supporto di quanto lamentato, non ha prodotto la necessaria certificazione attestante il disservizio lamentato utilizzando l'apposito software NE.Me.Sys.

Il software Ne.Me.Sys. consente di ottenere un certificato attestante la qualità della connessione e, nel caso in cui l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quanto promesso dall'operatore, costituisce prova di inadempienza contrattuale e può essere utilizzato come strumento di tutela, da allegare al reclamo al fine di richiedere il ripristino degli standard minimi e, ove non vengano ristabiliti i livelli di qualità contrattuali, il recesso senza costi.

Il software Ne.Me.Sys. effettua inoltre un controllo delle condizioni del sistema e della rete locale dell'utente (profilazione del PC e della rete); Tale controllo mira a comunicare all'utente lo stato del PC e della propria rete locale al fine di contestualizzare la misura relativa alla profilazione fatta. Qualora le condizioni del sistema siano le più idonee, allora il risultato della relativa misura della qualità sarà

maggiormente attendibile.

In presenza di tale certificazione, secondo quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'utente avrebbe avuto la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente e neppure il diritto alla liquidazione di un indennizzo. Infatti la delibera citata prevede espressamente 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, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.Me.Sys., inoltre, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento di reclamo, scritto o verbale, relativo al malfunzionamento del servizio, precedente la richiesta di disdetta del 5/11/2015, tale da consentire in questa sede di circoscrivere il periodo interessato dal disservizio ai fini della quantificazione dell'eventuale indennizzo previsto.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

1. il rigetto di ogni richiesta formulata dal _____ nei confronti dell'operatore
Nova Quadri s.a.s. di Occhipinti V. & C.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del

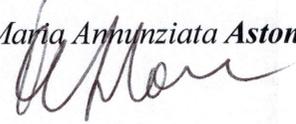
Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 18 settembre 2018

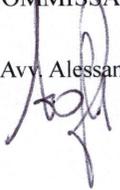
IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

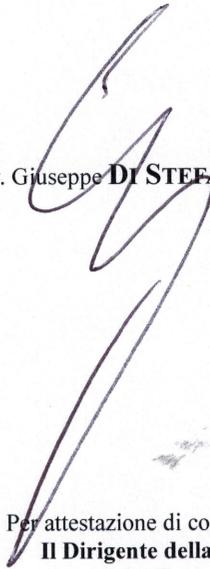


I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**



Avv. Giuseppe **DI STEFANO**



Dott. Alfredo **RIZZO**



Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara

