

**DELIBERA n° 23 / 2018**

Definizione della controversia  
/ Nova Quadri s.a.s. di Occhipinti V. & C.

GU14/220/2016

***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. 37463;

**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 0001626, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- è utente di Nova Quadri dal 2 ottobre 2014 per servizio internet su radiofrequenze;
- dall'attivazione dei servizi ha sempre riscontrato malfunzionamenti lamentati all'operatore e mai risolti;
- il 6 novembre 2015 inoltra, con raccomandata A/R, disdetta per scarsa qualità della connessione e continue interruzioni;
- la Nova Quadri riscontra il reclamo il 17 novembre 2015 imputando i disservizi all'inesatta configurazione dell'access point;

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

1. storno insoluti;
2. restituzione di euro 122,88 per costi attivazione anticipati;
3. indennizzo di euro 300,00 per inadeguata risposta al reclamo;
4. indennizzo di euro 1.825,00 per malfunzionamento servizi ( 1 novembre 2014 / 1 novembre 2015)

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

La **Nova Quadri** nella propria memoria difensiva eccepisce, in sintesi, quanto segue.

- i disservizi lamentati erano causati principalmente 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 di questi test era a conoscenza dell'Istante, il quale è stato



invitato a rivedere i lavori di rete realizzati all'interno dell'abitazione;

- relativamente alla sospensione del servizio lamentata dall'istante, si tratta di un rallentamento della velocità di connessione per ritardo dei pagamenti dei canoni;
- al ricevimento di formale disdetta ricevuta l'11 novembre 2015, si è provveduto a stornare dall'ultima fattura bimestrale novembre – dicembre 2015 l'ultimo periodo, così come previsto dalle nostre 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 lamenta scarsa qualità della connessione e continue interruzioni. 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, tra l'altro, 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. 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.*

Per quanto sopra dedotto le richieste dell'istante di cui ai punti 1) e 2) non possono trovare accoglimento.

In relazione alla richiesta di cui al punto 3) *indennizzo di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo*, si ritiene la stessa non accoglibile, nella considerazione che, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta altro reclamo scritto successivo al reclamo del 19 febbraio 2015, per malfunzionamento del servizio, riscontrato dalla Nova Quadri con nota fax del 20 febbraio 2015 mediante storno totale della fattura 1058/2015 relativa al periodo di erogazione del servizio gennaio/febbraio 2015. Neppure può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 4) *indennizzo di euro 1.825,00 per malfunzionamento servizi ( 1 novembre 2014 / 1 novembre 2015)* nella considerazione che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione per malfunzionamento, successivo al reclamo, del 19 febbraio 2015 e precedente la disdetta del 6/11/2015, utile alla individuazione del periodo interessato dal disservizio e alla valutazione della ammissibilità di attribuzione di un indennizzo.

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 Sig. \_\_\_\_\_ nei confronti dell'operatore  
**Nova Quadri s.a.s. di Occhipinti V. & C.**

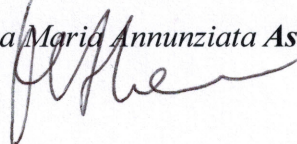
Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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*

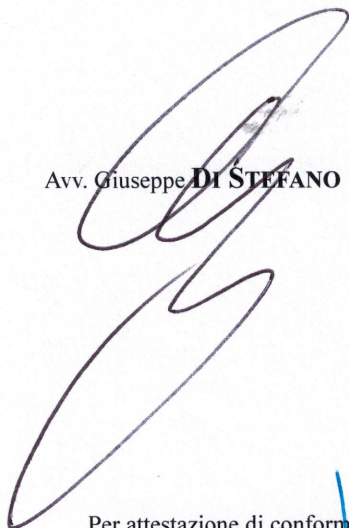


I COMMISSARI

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*

