



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 3 del 23 gennaio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Telecom Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Definizione della controversia XXXXXXXX contro Telecom Italia SpA

(GU14 N XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 23 gennaio 2018,

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;

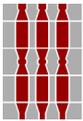
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 7 luglio 2017 (prot. n. XXXX/17) con cui XXXXXX, residente in XXXXXX, 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 SpA;

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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo “affari” XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a settembre 2016 l'operatore comunicava che l'offerta “Internet 7 Mega” sarebbe stata modificata in “Internet 20 Mega”, senza alcun costo aggiuntivo;
- b) già dalla prima fattura risultavano costi superiori rispetto a quanto fatturato in precedenza;
- c) nella fatturazione, inoltre, è compresa l'offerta “Superinternet” mai richiesta;
- d) il 15 marzo, a seguito della proposizione di un reclamo, l'operatore rispondeva che gli addebiti corrispondevano a spese anticipate e che i conti successivi sarebbero stati inferiori, circostanza che non si è in alcun modo verificata;
- e) in ordine alla connessione, dal 2011, non sono mai stati superati 1,3 MB in download.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso di euro 150,00 sulle ultime due fatture saldate;
- II) indennizzo per malfunzionamento della linea, quantificato in euro 900,00;
- III) indennizzo per attivazione della linea “Superinternet”, mai richiesta.

2. La posizione dell'operatore



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

- a) il cliente riceveva una missiva in cui si comunicava che l'offerta internet 7 Mega sarebbe stata modificata senza aggravio della spesa mensile (20 euro). L'utente aveva il diritto di recedere senza costi, tuttavia decideva di non esercitarlo;
 - b) "Profilo Superinternet" è nient'altro che la denominazione del profilo Internet a 20MB e gli addebiti relativi al servizio dati sono immutati;
 - c) il servizio Linea Valore + ha subito un aumento del canone di 5 euro, e tale modifica è stata oggetto di comunicazione a tutti gli utenti;
 - d) nella fattura n. 2/17 sono state contabilizzate anticipazioni riferite al bimestre successivo e relative a costi programmati in un arco di fatturazione di 5 mesi, addebiti che infatti non si riscontrano nel successivo conto n. 3/17;
 - e) il mancato raggiungimento della soglia garantita dà diritto solamente al recesso senza spese.
- Sulla base di tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante specifica che, fino alla comunicazione di Telecom del 20 settembre 2016, la spesa bimestrale si aggirava intorno ai 120,00 euro e successivamente sono arrivate fatture contenenti costi sempre più elevati. Il malfunzionamento della linea è stato rilevato tramite speed test online che ha attestato una velocità mai superiore a 1,3MB in download, dato confermato anche dal tecnico che ha installato la fibra.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

L'istante lamenta l'attivazione unilaterale da parte dell'operatore di un profilo, denominato SuperInternet, dichiarando di non averlo mai richiesto.

In relazione a tanto, si rileva che l'articolo 70, comma 4 del Codice delle Comunicazioni elettroniche consente agli operatori di comunicazioni elettroniche di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali sotto il profilo tecnico, giuridico o economico.

In particolare, la disposizione prevede che "gli abbonati hanno il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di proposte di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli abbonati sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e sono informati nel contempo del loro diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni". Nel caso che occupa, l'operatore, non contestato, ha depositato agli atti sia la comunicazione che prevede la modifica delle condizioni contrattuali dell'offerta Internet 7 Mega senza alcun aumento della spesa mensile, che quella dell'incremento del canone di abbonamento di 5 euro per la linea Valore. In entrambe le



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

comunicazioni l'istante viene informato della possibilità di recedere senza costi, così come previsto dall'art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche.

Dalla disamina delle fatture, depositate peraltro solo dall'operatore, risulta che, in effetti, la spesa determinata dal cambio dell'offerta Internet 7 Mega in Superinternet è rimasta invariata, considerato anche il costo del router wifi. Anche le modifiche concernenti la linea Valore + risultano correttamente imputate, come risulta dal conto n. 3/17, ove il servizio appare fatturato ad un costo bimestrale maggiorato di 10 euro.

Pertanto le richieste di rimborso di euro 150,00 e di indennizzo per attivazione del profilo Superinternet non possono essere accolte.

La domanda di indennizzo per malfunzionamento dovuto a lentezza della navigazione non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

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, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. 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.

All'articolo 8, comma 6 di detta delibera, è previsto 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”* (in questo senso, Agcom, del. n. 34/17), pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha solamente la facoltà di cambiare operatore senza dover sostenere alcun costo.

Nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys, pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dell'istanza presentata da XXXXXX, residente in XXXXXX
contro l'operatore Telecom Italia SpA per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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)