

DECRETO DC/54/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P. INOSSIDABILE / TELECOM XXX
(LAZIO/D/384/2018)
IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Il Commissario straordinario;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “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, 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”;

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza pervenuta in data 28 marzo 2018;

CONSIDERATO quanto segue:



1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

a) La posizione dell’utente

L’utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Nel mese di agosto 2017, “Progetto Inossidabile” decideva di cambiare domiciliazione bancaria e, contestualmente, il nuovo istituto bancario formulava al gestore una richiesta scritta di aggiornamento delle coordinate bancarie dell’utente;
- Nel mese settembre 2017, “Progetto Inossidabile” si accingeva a chiudere definitivamente il vecchio conto bancario, essendone però impossibilitata in quanto Telecom non aveva recepito la richiesta di aggiornamento delle coordinate bancarie dell’utente di cui al precedente punto;
- Nei mesi di ottobre e di novembre 2017, il Sig. Carletti, in qualità di L.R.P.T. di “Progetto Inossidabile”, faceva – a mezzo fax – formale richiesta di aggiornamento delle coordinate a Telecom, allegandovi, fra le altre cose – come dichiarato dallo stesso – copia di un documento d’identità. Purtroppo, l’istante constatava il non recepimento delle richieste da esso formulate da parte del gestore, il quale comunicava all’utente la mancanza di completa documentazione.

- Successivamente, il Carletti sollecitava ulteriormente Telecom all'aggiornamento delle coordinate bancarie, in ultima battuta sia mediante l'invio di una raccomandata a/r che da piattaforma web.

- Le richieste fatte dall'utente al gestore, di cui sopra, sarebbero state recepite soltanto quattro mesi dopo.

L'utente ha lamentato, inoltre, la lentezza della linea Adsl, allegando nelle proprie memorie alcune schermate delle misurazioni della velocità di rete effettuate mediante il software "Speed Test".

Sulla base di queste premesse, l'utente ha formulato le seguenti richieste:

- Un risarcimento danni di Euro 1.500,00;
- Un indennizzo per malfunzionamento dell'Adsl.

b) La posizione del gestore

Telecom ha eccepito le posizioni dell'istante rappresentando quanto segue:

- Che il ritardo nella modifica delle coordinate bancarie, richiesta in data 24 ottobre 2017, si è verificato a causa della mancata allegazione dei documenti necessari (copia fronte/retro del documento d'identità e numero di telefono);

- Che il modulo per comunicare il cambio di domiciliazione bancaria, necessario ai fini dell'autorizzazione permanente di addebito, non risultava compilato correttamente e che, di tale ragione, il gestore provvedeva ad avvisare l'utente attraverso una missiva datata 15 novembre 2017;

- Che, a seguito della ricezione a mezzo Pec di tutta la comunicazione necessaria, in data 23 novembre 2017, il gestore provvedeva ad effettuare la variazione dell'Iban, come richiesto;

Il gestore, inoltre, in riferimento al lamentato malfunzionamento della linea Adsl da parte dell'istante, ha eccepito:

- Che le schermate del software "Speed Test" non possono essere ritenute valide ai fini della prova in quanto non previste dalla normativa di settore, che invece prevede l'utilizzo del software "Ne.Me.Sys";

- Che il presunto malfunzionamento non è stato mai segnalato al gestore da parte dell'utente.

Sulla base delle suddette premesse, il gestore ha chiesto il rigetto dell'istanza di "Progetto Inossidabile" nei confronti di Tim, sia per quanto riguarda la richiesta di risarcimento danni, sia in merito alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, in quanto improcedibile.

2. Motivi della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa, i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.



Sull'indennizzo/risarcimento da ritardo nella modifica delle coordinate bancarie

L'istante chiede il riconoscimento della somma di € 1500,00 a titolo di ritardo nel cambio delle coordinate bancarie.

Preliminarmente si rileva che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (*L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*), l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

La liquidazione dei danni quantificati in “1500,00 dovute al sottoscritto per le problematiche dinanzi descritte”, così come pretesa dall’istante, esula dalle competenze dell’Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, condannando l’operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti, così come precisato dal punto III.1.3 dell’all. A, Del. A.G.Com. 276/13/CONS, *Linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni*.

Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall’utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate.

A ciò si aggiunga che l’istruttoria condotta sulla base della documentazione acquisita, oltre che delle dichiarazioni delle parti, non consente di affermare una responsabilità del gestore rispetto al ritardato cambio IBAN. Per stessa ammissione dell’utente, difatti, il gestore ha comunicato all’utente che la documentazione inviata era incompleta e da tanto ne consegue l’impossibilità di qualificare la condotta di Telecom come inadempimento contrattuale a fronte del quale riconoscere un equo indennizzo all’utente.

Sul malfunzionamento del servizio Adsl

In merito alla seconda ed ultima doglianza sollevata dalla parte istante, relativa cioè alla presunta lentezza della connessione Adsl rispetto ai termini contrattuali.

Trattandosi di lentezza di connessione, l’utente avrebbe dovuto seguire la procedura prevista dal quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS, in base al quale 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. Conseguentemente, l’art. 8, comma 6, Delibera 244/08/CSP dedicato alla “Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell’utente finale” testualmente dispone che *“Qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all’operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell’Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente 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 o messaggio di posta elettronica certificata”*.

A tal proposito, si evidenzia, nel caso in oggetto, la mancata produzione di una qualsiasi forma di reclamo e/o segnalazione.

Stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it – Sistema certificato Ne.Me.Sys (ottobre 2010), le segnalazioni e reclami adottati relativi alla lentezza del collegamento, avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell’utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP.

Per quanto sopra esposto, pertanto, la domanda non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso,
VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

DECRETA

1. Rigetta l'istanza della P. Inossidabile nei confronti della società Telecom XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
 2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.
 3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
 4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
- La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 27 maggio 2019

Il Commissario straordinario
Dott. Claudio Lecce

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO