AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 174/2019
XXXI / COMESER X (GU14/86490/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 27/11/2019;

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*";

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*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*";

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)";

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 20/02/2019 acquisita con protocollo n. 0072957 del 20/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 27/11/2019;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 15/02/2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 20/02/2019.

L'istante lamenta mancata/tardiva risposta a reclami, malfunzionamento della linea nei confronti della società Comeser X, per brevità Comeser. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- Riscontrava una parziale fornitura del servizio internet comprovata dallo "Speed test" ma, nonostante le doglianze, il gestore non provvedeva mai a risolvere i disservizi patiti, tanto che l'istante risolveva il contratto;

- Veniva quindi emessa fattura per recesso anticipato dal contratto che, peraltro, l'istante afferma di non aver mai ricevuto nonostante le ripetute richieste di copia dello stesso al fine di verificare le condizioni contrattuali regolarmente sottoscritte;

- Fermo restando che il recesso è stato causato da inadempimento contrattuale del gestore, contesta, in ragione dei disservizi patiti, la fattura emessa dal gestore.

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

a) Storno della fattura emessa e regolarizzazione della propria posizione contabile con ritiro della pratica di recupero del credito;

b) Indennizzi per mancata risposta a reclami e disservizi arrecati all'attività dal malfunzionamento.

2. La posizione dell'operatore

Comeser ha rimarcato la bontà del proprio operato e l'infondatezza delle richieste di parte attrice.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di cui ai punti a) e b) di storno e indennizzi - per malfunzionamento e mancata risposta ai reclami - vengono respinte come nel seguito.

La vicenda in esame ruota attorno a problematiche attinenti la navigazione internet, reputate infondate dall'operatore il quale rimarca, anzi, la conformità del proprio operato alle condizioni di contratto.

Dalle risultanze istruttorie emerge la sottoscrizione di un contratto, alla data del 01/02/2017, per il servizio internet "Int Fast 3". In data 02/07/2018 l'operatore deduceva, a riscontro del reclamo 07/06/2018, come "*dovrà essere dal Cliente fornita la prova di aver eseguito lo speed test in un momento in cui nessuno altro, inteso sia come persone fisiche che come dispositivi collegati (ad esempio una telecamera o un sistema di backup automatico tipo icloud o google drive) stia utilizzando la banda. Questo perché lo speed test segnala la banda 'Libera' ovvero quella fruibile, quindi se lo si fa mentre un apparato sta eseguendo un'operazione simile a quelle descritte sopra, occupa banda che non viene rilevata dal test. Infatti, l'unico modo per avere un reale monitoraggio della rete è quello di rivolgersi a dei tecnici che possano catturare i dati a monte di altri dispositivi che ne fanno uso, esattamente come la mia Cliente ha provveduto a fare in occasione della segnalazione di rallentamento avanzata dal Cliente. Per correttezza di confronto sono stati estrapolati i dati del 31.08.2017 (stessa data degli speed test del Cliente) e ne è emerso che lo stesso occupava ben più banda del minimo garantito, 3 mega, come identificabile dalla linea gialla che evidenzia l'uso complessivo della rete … Si può altresì evincere che è stato erogato un servizio fruibile per il 99,531%...*".

La delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4). Rappresentano eccezioni a tale principio generale quelle interruzioni dovute ad interventi tecnici di manutenzione e riparazione, oltre ai casi tassativamente indicati dall'art. 5 del Regolamento, tra cui si annoverano le ipotesi di persistente morosità, rispetto alle quali incombe comunque, in capo all'operatore, il preciso obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, in mancanza del quale la sospensione è illegittima. È pur vero che "*non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per*

malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Si apprezza come agli atti risulti, più che un reclamo, solo una bozza dello stesso, in quanto il documento rinvenuto - tra l'altro prodotto dall'istante ampiamente oltre i termini ex art. 16, comma 2, del Regolamento – è privo di data, di sottoscrizione e di ricevuta che ne comprovi il ricevimento da parte del destinatario. La proposizione di un reclamo da parte dell'istante può tuttavia darsi per acquisita in quanto è lo stesso gestore, come si è visto nei paragrafi precedenti, ad offrirne il riscontro alla data del 02/07/2018. Nel caso di specie, tuttavia, non risulta siano stati effettuati i test di velocità su sito www.misurainternet.it, i cui esiti possono essere oggettivamente utilizzati come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo e, in *extrema ratio*, richiedere ed ottenere il recesso senza costi di disattivazione. Le schermate allegate dall'istante, infatti, paiono non rientrare nella tipologia approvata da Agcom perciò, tenuto conto che l'unica certificazione atta alla verifica della connessione internet è il software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System), realizzato appunto da Agcom, non avendo le nostre videate valenza probatoria, la richiesta non può essere accolta. In altre parole, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'*an*, il *quomodo* ed il *quantum* del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (in tal senso, v. delibere n. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR).

Tanto considerato, alla luce delle risultanze istruttorie, non possono essere accolte né la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclami, né quella per malfunzionamento, né quella di storno dell'insoluto (e conseguente ritiro della pratica di recupero del credito).

Per questi motivi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Comeser X per le motivazioni di cui in premessa.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Bologna, 27/11/2019

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi