



CONSIGLIO
REGIONALE
DEL LAZIO

DETERMINAZIONE N. 533 del 21/06/2019

Servizio Tecnico, Organismi di controllo e garanzia

Struttura proponente: Struttura amministrativa di supporto al Co.Re.Com. Lazio

OGGETTO: Definizione della C. Capparella / TELECOM ITALIA XXX (Lazio/D/225/2018)

Con impegno contabile

Senza impegno contabile

L'estensore
Dott.ssa Raffaella Anello

**Il Responsabile
del procedimento**

Il Direttore
Ing. Vincenzo Ialongo

Funzione Direzionale di Staff - Bilancio, Ragioneria.

Data di ricezione: _____

Protocollo N° _____

ANNO FINANZ.	CAPITOLO	C/R/P	IMPEGNO			STANZIAMENTO BILANCIO	DISPONIBILITÀ RESIDUA	IL DIRIGENTE
			NUMERO	DATA	IMPORTO			

Data registrazione impegno di spesa _____

Si attesta la regolarità contabile del presente atto e la copertura finanziaria dello stesso.

**Il dirigente della struttura
competente in materia
di bilancio e ragioneria**

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C. CAPPARELLA / TELECOM XXX

(LAZIO/D/225/2018)

Registro Corecom n. 21

IL DIRETTORE

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 ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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”;

VISTA l’istanza dell’utente C. Capparella presentata in data 27.02.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di Telecom Italia XXX, in relazione all’utenza fissa n. XXXXXX3216, problemi di connessione inerenti la linea ADSL.

In particolare, nei propri scritti difensivi, dichiarava di aver lamentato il suindicato malfunzionamento prima attraverso chiamate al 187 e, successivamente, tramite reclamo scritto del giugno 2017.

Precisava infine che, per il disservizio subito nel mese di giugno, decideva di migrare verso altro operatore.

Sulla base di queste premesse, l’utente chiedeva al gestore:

- € 240,00 per mancata risposta ai reclami;
- € 300,00 per malfunzionamento del servizio internet relativo al periodo maggio-giugno 2017.
- storno delle fatture insolute;
- € 100,00 per i costi sostenuti per la controversia.

2. La posizione dell’operatore

Con memoria difensiva, tempestivamente depositata, l’operatore respingeva le richieste avanzate dall’istante, rilevando tra l’altro la totale indeterminatezza e genericità dei fatti lamentati.

Sui fatti cointestati deduceva quanto segue:

- al fine di provare l’asserita debolezza del segnale e/o la scarsa qualità della connessione in sé è necessario munirsi del test Nemesys, che invece risulta non allegato;
- che comunque la disciplina vigente esclude il diritto all’indennizzo e prevede solo il recesso dal servizio in esenzione spese;
- che non risulta provato l’invio di alcun reclamo scritto indirizzato a Telecom;

- in caso di esercizio del diritto di recesso anticipato, l'utente è obbligato a contribuire ai costi di disattivazione così come previsto dalle condizioni contrattuali applicabili al rapporto in oggetto;
- ai sensi dell'art. 19, comma 6, della Delibera AGCOM n.173/07/CONS, viene riconosciuto il rimborso delle spese che siano "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura", mentre l'utente si sarebbe limitato a chiedere genericamente le spese di procedura.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza di definizione.

3. Udienda di discussione

All'udienza di discussione, tenutasi il giorno 8.11.2018 presso il Corecom Lazio, il gestore proponeva lo storno integrale dell'insoluto pari ad euro 152,10, che non veniva accettata dal rappresentante dell'istante.

4. Motivazione della decisione.

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

Sul malfunzionamento del servizio ADSL.

In merito alla doglianza relativa al presunto malfunzionamento della connessione Adsl, occorre circoscrivere suddetta doglianza alla fattispecie disciplinata dall'art. 5 del Regolamento indennizzi (*"Indennizzo per malfunzionamento del servizio"*). Trattandosi di lentezza e/o malfunzionamento della 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"*.

Stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it – Sistema certificato Nemesys (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.

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.

Mancando agli atti il test Ne.Me.Sys, non è possibile riconoscere a favore dell'utente alcun indennizzo per l'asserito malfunzionamento del servizio ADSL.

Sulla richiesta di storno delle fatture

Vista l'assenza della prova in merito ai problemi di connessione nei termini suindicati, è precluso a questa Autorità lo storno delle somme addebitate per i periodi di lamentato malfunzionamento della ADSL.

Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha infine lamentato la mancata risposta del reclamo scritto del 05.06.2017, che Telecom dichiara invece di non aver ricevuto.

Il reclamo è stato ritualmente depositato agli atti del procedimento, unitamente all'avviso di ricevimento, da parte di TELECOM, della relativa raccomandata in data 5.06.2017.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei soli casi di rigetto.

Ed invero, come sopra ricordato, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Atteso che l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, alla quale le parti hanno avuto modo di interloquire per la prima volta sull'oggetto del reclamo, si è tenuta il 29.1.2018, l'utente ha diritto all'indennizzo previsto dall'art. 11, comma 1 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, per complessivi Euro 193,00 da porsi a carico di Telecom.

Spese di procedura.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e considerata la proposta avanzata dall'operatore in udienza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. C. Capparella nei confronti della società Telecom Italia XXX.
2. La società Telecom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante la complessiva somma di Euro 193,00 (centonovantatre/00), oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo, a titolo di indennizzo ex art. 11 Regolamento allegato alla deliberazione 73/11/CONS.
3. La società Telecom Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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).

Il Direttore

Ing. Vincenzo Ialongo

F.TO