

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 4/2013

Prot. n. 7131

Tit. 1.10.21/447

del. 18/2/2013

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA XXXXX E TELECOM ITALIA

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

VISTA la l. 249/1997, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

VISTA la l. 481/1995, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 d. lgs 259/ 2003, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTE la l.r. Emilia-Romagna 1/2001, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

VISTA la del. AGCOM 173/07/CONS " Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO lo "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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e;



VISTA l'istanza depositata in data 11 aprile 2011 (titolo n. 1.10.21/447), con la quale il sig. XXXXX, residente nel Comune di XXXXX, rappresentato dalla Federconsumatori, ha chiesto al Comitato regionale per le Comunicazioni dell'Emilia-Romagna di definire, ex artt. 14 e ss. del. AGCOM 173/07/CONS, la controversia in essere con la società Telecom Italia , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXXXX, relativamente all'utenza telefonica n. 000;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento (prot. n. 17609/2011);

VISTA la memoria autorizzata di Telecom Italia (prot. 21447/2011);

VISTA l'integrazione istruttoria prodotta da Telecom Italia (prot. 33905/2011);

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione svolta in data 20 settembre 2011, come da verbale (prot. 29937/2011);

VISTI gli ulteriori atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

Con istanza di definizione della controversia il sig. XXXXX deduce quanto segue: di aver stipulato con Telecom Italia (di seguito, Telecom) un contratto per la somministrazione del servizio internet-adsl sull'utenza n. 000; che il servizio "ogni mese e mezzo non funziona per circa una settimana/10 gg", anche per le utenze vicine; che Telecom ha sempre affermato che il disservizio era generato dalla limitata potenza della centralina, problema che sarebbe stato risolto; che per la lentezza della connessione non è stato nemmeno possibile effettuare il controllo della velocità consigliato da Telecom. Per tali ragioni l'istante domanda la risoluzione definitiva del disservizio e un adeguato indennizzo.

Telecom, respingendo quanto dedotto e richiesto dalla controparte, deduce quanto segue: di aver stipulato con l'utente un contratto di somministrazione del servizio internet-adsl in data 8 luglio 2007; che il servizio ha sempre regolarmente funzionato, come da attestazione del dettaglio del traffico dati da cui emergono numero e durata dei collegamenti; di aver eseguito prove tecniche attestanti il corretto funzionamento del servizio; che comunque il mancato raggiungimento della velocità massima non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo.



MOTIVI DELLA DECISIONE

L'istruttoria svolta ha accertato la sussistenza tra le parti di un contratto, stipulato l'8 luglio 2007, per la somministrazione del servizio internet-adsl sull'utenza 000. La velocità di trasmissione contrattualmente prevista era pari a 640 kbps in ricezione e 256 kbps in trasmissione, come dichiarato da entrambe le parti nel corso dell'udienza di discussione, salvo quanto previsto dalla nota n. 4 delle condizioni economiche, secondo cui la velocità di navigazione non è garantita in quanto dipende dal livello di congestione della rete e del server a cui si collega. Deduce l'istante che il servizio "non funziona" per un periodo oscillante tra una settimana e dieci giorni, ogni mese e mezzo. Stante la genericità della contestazione, il malfunzionamento deve essere inteso come estrema lentezza della connessione, come del resto attestano gli estratti della banca dati del servizio clienti dell'operatore, che riportano le richieste di intervento effettuate dall'istante. Oltre a segnalare ripetutamente il disservizio, altro l'utente non poteva fare, sino almeno al mese di ottobre 2010, allorché ha iniziato a funzionare il servizio di misurazione della velocità sul sito www.misurainternet.it, che rilascia idonea attestazione. Onere probatorio a carico di Telecom è pertanto quello di dimostrare che, nel periodo considerato (8 luglio 2007 – ottobre 2010), il servizio è stato fornito in modo regolare, continuo e senza interruzioni, rispetto a quanto contrattualmente pattuito, e che dunque eventuali lentezze nella trasmissione dei dati fossero fisiologicamente addebitabili al livello di congestione del server o della rete. Tale onere non può tuttavia dirsi assolto da Telecom, considerando che la documentazione prodotta è una mera sintesi dei reclami e delle successive operazioni svolte dall'operatore. Mancano, in sostanza, prove documentali che attestino direttamente quali verifiche tecniche siano state effettuate da Telecom e quali i relativi esiti. Successivamente al mese di ottobre 2010, onere dell'utente era invece effettuare il test di misurazione della velocità, attraverso il sistema previsto dalla del. AGCOM 244/08/CSP (sul punto, cfr del. AGCOM 93/11/CIR). Test, tuttavia, che l'utente mai ha effettuato o quanto meno non ha prodotto nel presente procedimento. Alla luce di quanto premesso deve quindi ritenersi provato il disservizio derivante da eccessiva lentezza nella velocità di trasmissione del servizio internet-adsl, rispetto allo standard contrattualmente pattuito, per il periodo ricompreso tra l'8 luglio 2007 e l'ottobre 2010, nella misura di una settimana ogni mese e mezzo, e quindi complessivamente di centottantaquattro giorni. Ai sensi dell'art. 5, c. 2, del. AGCOM 73/11/CONS la condotta di Telecom merita la condanna alla corresponsione di un indennizzo nella misura di euro 2,50 *pro die*, e dunque complessivamente di euro 460,00.



In relazione alle spese di procedura, pare equo e proporzionale quantificarle in euro 100,00, anche sulla base di quanto disposto dal punto III, 4.4, del. AGCOM 529/09/CONS, in ragione della partecipazione dell'utente senza rappresentanza e assistenza e dello svolgimento dell'udienza di discussione.

DETERMINA QUANTO SEGUE

In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXXX, residente nel Comune di XXXXX, rappresentato dalla Federconsumatori, Telecom Italia, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, elettivamente domiciliata nel comune di XXXXX, è tenuta a:

- 1) Corrispondere all'istante la somma di euro 460,00 (quattrocentosessanta/00), a titolo di indennizzo per i motivi sopra indicati;
- 2) Corrispondere all'istante la somma di euro 100,00 euro (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Le somme corrisposte e/o rimborsate dovranno essere maggiorate nella misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, come previsto dall'art. 19, c. 5, del. AGCOM 173/07/CONS.

Ai sensi dell'art. 19, c. 3, del. AGCOM 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, d.lgs. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Assemblea legislativa dell'Emilia-Romagna – CORECOM, assolvendo in tal modo ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'art. 32, c. 1, l. 69/2009.

Telecom Italia è inoltre tenuta a dare comunicazione a questo Ufficio dell'avvenuto adempimento alla presente delibera. La comunicazione dovrà pervenire entro il termine di sessanta giorni dalla comunicazione della delibera stessa.



Ai sensi dell'art. 135, c. 1, lett. b), d.lgs. 104/2010, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli art. 21 e 23 bis l. 1034/1971 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di giorni sessanta dalla sua comunicazione.

La Responsabile del Servizio CORECOM

Dott.ssa Primarosa Fini



Viale A. Moro, 44 - 40127 Bologna - tel. 051 527 6372/6377 - fax 051 527 5059
definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it
PEC: corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it
www.assemblea.emr.it/corecom