

DELIBERA DL/011/15/CRL/UD del 19 gennaio 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

V. D./TELETU – VODAFONE OMNITEL xxx

(LAZIO/D/592/2013)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 19 gennaio 2015;

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 del 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*”;

VISTA l’istanza dell’utente sig.ra V. D. presentata in data 30 settembre 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore TeleTu la fornitura del servizio dati ad una velocità inferiore a quella convenuta. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Il 14 maggio 2012 aveva stipulato con TeleTu un contratto di telefonia “Tutto Compreso” che prevedeva la fornitura della connessione ADSL, con velocità di trasmissione dati pari a 2,1 Mbit/s per il Download e a 200 Kbit/s per l’Upload;

- Dal 1 gennaio 2013, aveva riscontrato che la velocità di trasmissione era di gran lunga inferiore e quella pattuita. In particolare, come da verifiche effettuate utilizzando il sito www.speedtest.net, nel periodo 18 marzo/28 settembre 2013, la velocità di collegamento non era mai superiore a

0,60 Mbps per il download e a 0,20 per upload;

- Nonostante i numerosi reclami, il disservizio non era stato risolto.

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

- i. un indennizzo ex art. 3.1 e 3.2 della Delibera 73/11/CONS ;
- ii. il risarcimento del danno alla vita di relazione;
- iii. le spese legali dei due gradi del procedimento per Euro 2.556,35.

Motivazione 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.

Viene invece stralciata la memoria dell'operatore perché pervenuta oltre l'orario del giorno di scadenza fissato nella lettera di avvio del procedimento, e dunque irricevibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto 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'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Viene pertanto rigettata, perché inammissibile, la domanda di risarcimento del danno alla vita di relazione lamentato dall'utente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Sul malfunzionamento del servizio ADSL

L'istante contesta la fornitura del servizio Adsl in misura non rispondente ai valori prospettati e pubblicizzati nel contratto sottoscritto.

In particolare, l'utente ha rappresentato che a fronte della sottoscrizione della fornitura di un servizio Adsl alla velocità di trasmissione dati di 2,1 Mbit/s per il Download e di 200 Kbit/s per l'Upload, da un certo momento in poi, la velocità di collegamento non era stata superiore a 0,60 Mbps per il download e 0,20 per l'upload.

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP (art. 7.3), sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. L'adempimento da parte degli operatori di tale obbligo, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione a partire dal mese di ottobre 2010, e precisamente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, della citata delibera, entro un anno dalla designazione del soggetto indipendente di cui alla successiva delibera n.147/09/CSP, del sistema Ne.Me.Sys. Tale sistema consente la verifica

della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale, e, all'esito della verifica, rilascia un certificato attestante la qualità della connessione, il cui risultato costituisce prova dell'eventuale inadempimento contrattuale dell'operatore.

Ciò premesso, nella fattispecie l'utente non ha effettuato le rilevazioni nel rispetto delle modalità previste dalle citate delibere, avendo utilizzato il diverso sito www.speedtest.net, i cui risultati non hanno valore probatorio certo.

Tuttavia, la condotta dell'operatore è censurata sotto il diverso profilo del ritardo nella riparazione del malfunzionamento del servizio, ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 131/06/CSP.

Risulta infatti che l'utente ha più volte segnalato il degrado del segnale. La prima segnalazione, con richiesta di intervento per la riparazione, venne effettuata il 6 febbraio 2013, e fu poi reiterata l'11 e il 19 febbraio e il 13, il 17 e il 19 marzo 2013 e, secondo quanto dichiarato, il disservizio non è stato mai risolto.

Pertanto, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 5.2 e 5.3 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, considerata la data del primo reclamo e la data di presentazione dell'istanza di definizione, spetta all'utente un indennizzo di Euro 590,00.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00, da porsi a carico di TeleTu, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra V. D. nei confronti della società TeleTu – Vodafone Omnitel xxx
2. La società TeleTu Vodafone Omnitel xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 590,00 (cinquecentonovanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2, 5.2 e 5.3 allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società TeleTu Vodafone Omnitel xxx. è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 19 gennaio 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto