

DELIBERA N. 2/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX TATARELLI/LINKEM S.P.A.
(RIF. PROC. GU14 N° 172/16)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del 1 febbraio 2017 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	X	
Componenti	Michela Ridolfi	X	
	Ottaviano Gentile		X

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

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

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA l’istanza presentata dal Sig. XXX Tatarelli in data 28/06/2016 ed acquisita in pari data al prot. 14408;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'asserita lentezza nella navigazione internet. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e negli scritti difensivi depositati ha dichiarato quanto segue:

- a) Nell'aprile 2015, dopo aver verificato l'ottima copertura del servizio dati nelle zone interessate, sottoscriveva due proposte di abbonamento con l'operatore Linkem per linee dati ricaricabile da attivare l'una presso Via XXX e l'altra in Via XXX entrambe in Celano. Le offerte prevedevano 4 mesi di internet e la fornitura di 2 modem ad uso interno al costo di euro 100,00 cadauno. In data 12/04/2015 le linee venivano attivate attraverso l'installazione dei modem. Tuttavia a partire dal mese successivo veniva riscontrato segnale debole, al minimo della soglia, con ripetuti black.out nelle ore serali. Nonostante ripetuti reclami i disservizi perduravano.
- b) A marzo 2016 l'istante sottoscrive un altro contratto con l'operatore convenuto per l'abitazione sita in via XXX, avente le medesime caratteristiche di quelli precedenti, tuttavia, in questo caso non riusciva ad attivare il modem in quanto il segnale risultava essere sotto soglia. Ad aprile ne sottoscrive altri due di contratti presso Via XXX e Via XXX, ma anche in questo caso non riesce ad utilizzare correttamente i servizi attivati a causa del segnale debole.
- c) Al fine di dare una risoluzione ai problemi riscontrati in data 27/03/2016 acquistava un modem per uso esterno al costo di euro 154,00, che tuttavia l'operatore offriva allo stesso prezzo di quelli interni. Nonostante ciò l'apparato veniva fatturato al costo di listino. Il modem veniva installato presso l'abitazione sita in Via XXX, ma il disservizio perdurava. Un modem esterno veniva richiesto in data 29/03/2016 anche per il contratto riferito all'abitazione sita in Via Milano.
- d) Nonostante tali accorgimenti in data 11/04/2016 in Via XXX si verificava "un black-out di corrente" ed in Via XXX il tecnico riscontrava un problema all'antenna Linkem.
- e) Oltre alle ripetute segnalazioni al call center in data 31/03/2016 trasmette al gestore un reclamo scritto segnalando il non corretto funzionamento della linea dati per segnale sotto soglia e richiedendo un intervento tecnico urgente.
- f) Precisa che la mancata connessione perpetratasi dal 12/05/2015 all'agosto 2016 ha procurato notevoli disagi all'istante in quanto non ha permesso il corretto uso della linea dati presso gli appartamenti nei quali venivano ospitati i ragazzi Erasmus, dovendo sobbarcarsi di ulteriori spese al fine di garantire agli stessi la possibilità di connessione.
In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
 - i. Indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami;
 - ii. Indennizzo pari ad euro 2.250,00 per malfunzionamento continuato e costante dei servizi attivi dal 2015;
 - iii. Indennizzo di euro 1.575,00 per ritardata attivazione dei servizi;

- iv. Rimborso di euro 608,00 pagata illegittimamente per l'attivazione dei contratti;
- v. Rimborso delle spese sostenute pari ad euro 900,00;
- vi. Rimborso di euro 250,00 per le spese di procedura sostenute.

Produce a tal fine estratto contratto del 18/04/2016 e reclamo del 31/03/2016.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare eccepisce l'inammissibilità delle domande relative al riconoscimento dell'indennizzo per la mancata attivazione dei contratti e al rimborso delle spese sostenute per l'attivazione degli stessi, in quanto domande nuove non sottoposte a preventivo tentativo di conciliazione.

Nel merito precisa che l'istante ha sottoscritto n° 5 proposte di abbonamento per il servizio dati. Relativamente ai contratti contrassegnati con i codici n° C15V7718 e n° C15V7723 rispetto ai quali l'istante lamenta il malfunzionamento del servizio, produce l'estrazione dei file di log afferenti il periodo compreso tra il 09/09/2015 ed il 26/04/2016 (data di deposito dell'istanza di conciliazione) a dimostrazione che i modem in uso al cliente si sono regolarmente connessi all'antenna. Fa presente di non aver potuto estrarre le stringhe di connessione antecedenti la data del 09/09/2015 in ragione di quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 123 e 132 del Dlgs. 196/2003, che ne ha imposto l'automatica cancellazione allo scadere dei dodici mesi dallo loro generazione.

Ad ulteriore riprova del corretto funzionamento delle due linee dati allega quanto già prodotto in sede di procedimento temporaneo di urgenza ovvero i documenti tecnici che attestano la durata di connessione e la velocità apicale raggiunta nei giorni 30 aprile e 1 e 2 maggio 2016.

Quanto alla mancata attivazione dei contratti contrassegnati dai codici n° C16E4554, n° C16F3460 e n° C16F5582, chiarisce quanto di seguito: i contratti n° C16F3460 e n° C16F5582 sono stati attivati regolarmente entrambi in data 19/04/2016; il contratto n° C16E4554, per il quale il cliente aveva scelto un modem da interno, non si è mai attivato in quanto sostituito dal contratto n° C16F3460, attivato con modem da esterno, più performante in ragione dell'indirizzo di attivazione.

Con ciò chiarito, produce anche con riferimento ai contratti n° C16F3460 e n° C16F5582 le stringhe dei file di log relative alle rispettive connessioni effettuate dal 19/04/2016 (data di attivazione) al 26/04/2016 (data di deposito istanza di conciliazione), nonché i documenti comprovanti la durata di connessione e la velocità apicale raggiunta in data 2 maggio 2016.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, allega il riscontro effettuato, trasmesso via mail all'istante.

Per le argomentazioni espresse chiede pertanto il rigetto totale delle richieste dell'istante.

A tal fine produce copia:

- 1) Estrazione dei file di log e parametri connessione di cui al contratto n° C15V7723.
- 2) Estrazione dei file di log e parametri connessione di cui al contratto n° C15V7718.
- 3) Estrazione dei file di log e parametri connessione di cui al contratto n° C16F3460

- 4) Estrazione dei file di log e parametri connessione di cui al contratto n° C16FF5582.
- 5) Riscontro al reclamo del 31/03/2016.
- 6) Offerta no limits, Condizioni generali di contratto e Carta dei Servizi.
- 7) Collegamento contratti a file di log.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito specificate.

Preliminarmente, vengono accolte le eccezioni sollevate dall'operatore in ordine al rigetto per improcedibilità delle richieste inerenti il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata attivazione dei contratti e il rimborso delle spese sostenute per l'attivazione degli stessi, in quanto domande nuove non sottoposte a preventivo tentativo di conciliazione, in violazione di quanto disposto dall'art. 14 della delibera 173/07/CONS.

In ordine all'asserito malfunzionamento del servizio internet dovuto alla scarsa velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP, 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. L'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Il software Ne.Me.Sys. consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica siano effettivamente rispondenti a quelli dichiarati e promessi dall'operatore nell'offerta contrattuale sottoscritta. Nel caso l'utente rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto. In considerazione di quanto descritto, ne consegue che, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, come peraltro ribadito dall'Autorità (cfr delibera n° 126/16/CIR), l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente. Infatti, la norma citata prevede espressamente che *“Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli 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”*.

Sul punto, preme sottolineare che l'utente non ha fornito alcuna documentazione e/o test comprovante la predetta problematica mediante l'utilizzo del sistema di rilevazione del software Ne.Me.Sys, così come previsto dalla normativa sopra richiamata.

Va inoltre precisato che, nel caso di specie, l'operatore convenuto ha comunque prodotto in allegato alla memoria difensiva copia dei files di log sia in ordine ai contratti n° C16F3460 e n° C16F5582 da cui si evince la regolare e continua fornitura del servizio ADSL dal 19/04/2016 (data di attivazione) al 26/04/2016 (data di deposito istanza di conciliazione), sia in ordine ai contratti n° C15V7718 e n° C15V7723 dai quali si evince il corretto funzionamento del servizio nel periodo compreso tra il 09/09/2015 ed il 26/04/2016 (data di deposito dell'istanza di conciliazione). Si aggiunga inoltre che il procedimento di urgenza promosso dinanzi a questo Corecom in data 27/04/2016 si è concluso con un provvedimento di archiviazione, avendo accertato la funzionalità del servizio ADSL per tutti i contratti in data 04/05/2016. Tutto Ciò vale a smentire quanto sostenuto dall'istante circa l'impossibilità di utilizzo del servizio dati nel periodo dal 12/05/2015 all'agosto 2016.

Tanto premesso, ne consegue il mancato accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto ii), in considerazione di quanto su descritto atteso che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente di recedere senza penali. Per le medesime argomentazioni deve essere rigettata anche la domanda di cui al v) volta al riconoscimento del rimborso delle spese sostenute.

Con riferimento alla mancata risposta ai reclami, occorre sottolineare che il reclamo del 31/03/2016 è stato regolarmente gestito da Linkem come risulta dalla documentazione in atti (cfr e-mail di risposta del 11/05/2016), atteso che lo stesso è stato effettuato entro il termine massimo previsto di 45 gg..

Infine, in considerazione dell'integrale rigetto della domanda, non è possibile disporre la liquidazione delle spese di procedura.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo rigetta l'istanza presentata dal XXX Tatarelli nei confronti della società Linkem s.p.a., per le motivazioni espresse in premessa;

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).

L'Aquila, 01/02/2017

IL RELATORE

F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

IL DIRIGENTE

F.to Dott.ssa Michela Leacche

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Filippo Lucci

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.