



## DELIBERAZIONE N. 15 DEL 18 OTTOBRE 2019

Oggetto: Definizione della controversia XXX / NetoIP.com S.r.l. (GU14/59/2017)

Il 18 ottobre 2019, alle ore 15, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa delle Marche, in Piazza Cavour n. 23 ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani e il componente, Emanuele Maffei.

Assistono il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi Regionali di Garanzia, Elisa Moroni, ed il Segretario del Corecom Marche, Angela Ruocco.

### IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2017 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 1674 del 28 febbraio 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con NetoIP.com S.r.l., ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 5966 del 25 luglio 2017, con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 5 ottobre 2017;



VISTI gli atti del procedimento;

ESAMINATO il verbale di udienza del 6 novembre 2017, chiuso senza l'accordo delle parti;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta frequenti disservizi e malfunzionamenti nella fornitura dei servizi informatici e telematici (connessione internet). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria integrativa e nel corso dell'udienza di discussione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. il 21 aprile 2015 l'utente sottoscriveva contratto con l'operatore NetoIP.com, previa installazione a tetto di un'antenna fornita dallo stesso gestore al costo di euro 80,00 (ottanta/00), con l'uso di 4 Mega;
- b. a seguito di frequenti disservizi e malfunzionamenti nella connessione internet, segnalati sia telefonicamente che per e-mail e foto, il 13 gennaio 2016 decideva di aderire a nuova offerta che prevedeva la possibilità tecnica di potenziare l'antenna garantendo una velocità di connessione pari a 7 mega;
- c. la nuova offerta prevedeva la spesa aggiuntiva di euro 20,00 (venti/00) per l'adeguamento dell'impianto e il passaggio della tariffa mensile da euro 15,00 (quindici/00) ad euro 25,00 (venticinque/00);
- d. nonostante il suddetto adeguamento tecnico i malfunzionamenti si sono ripetuti rendendo necessario l'intervento di tecnici e la sostituzione del router per ben tre volte;
- e. il perpetrarsi della situazione di malfunzionamento portava l'utente il 10 agosto 2016 a disdettare il contratto con la richiesta di recupero dell'antenna e il ritiro del router;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- i. il rimborso delle spese sostenute per l'attivazione dei contratti, per il cambio di antenne e per i canoni versati;
- ii. lo storno di eventuali fatture di chiusura contenente i costi di recesso;
- iii. il risarcimento dei danni morali ed esistenziali;
- iv. le spese sostenute nelle varie fasi della procedura di risoluzione delle controversie innanzi al Corecom.

### **1. La posizione dell'operatore**

L'operatore NetoIP.com non si è costituito in giudizio mediante il deposito di memoria difensiva. Peraltro, a seguito dell'allargamento istruttorio disposto d'ufficio all'udienza del 5 ottobre 2017, ha depositato agli atti la documentazione inerente i tickets aperti dall'utente e le risposte inviate alle segnalazioni di malfunzionamento e ha presenziato l'udienza del 6 novembre 2017, chiedendo il rigetto di tutte le domande perché infondate in fatto e in diritto. In particolare, l'Amministratore delegato della società ha evidenziato che:

- a) a seguito delle diverse segnalazioni telefoniche e scritte la disfunzione del collegamento internet è stata risolta in più occasioni con la configurazione del router non rilevando anomalie sulla connessione tra l'antenna ricevente e i loro ponti radio (si veda risoluzione ticket del 30 luglio 2015 e del 29 agosto 2015);
- b) il 4 dicembre 2015 a causa del perdurare delle difficoltà di connessione l'istante chiedeva all'operatore se era possibile agganciare la sua antenna a quella di Montefano per ricevere un segnale più forte passando da 4 a 7 mega;



- c) il 18 dicembre 2015 l'utente inviava risultati dello speed test e chiedeva la verifica in loco del funzionamento del servizio prestato in termini contrattuali;
- d) il 2 gennaio 2016 veniva inoltrata comunicazione di intervento tecnico per il 4 gennaio 2016;
- e) in fase di sopralluogo, per potenziare la velocità di connessione veniva consigliato il cambio dell'antenna con variazione del contratto da 4 a 7 mega a cui l'utente aderiva telefonicamente il 13 gennaio successivo;
- f) seguivano ulteriori contatti telefonici e aperture di tickets da parte della ricorrente per contestare la qualità del servizio di accesso a internet, in particolare per contestare le continue disconnessioni a fronte di una spesa quasi raddoppiata con il nuovo contratto (v. apertura tickets febbraio, marzo, aprile e luglio 2016);
- g) il 23 agosto l'utente inviava formale disdetta del contratto stipulato il 13 gennaio 2016 per la precarietà della connessione chiedendo l'esenzione dai costi di recesso e l'annullamento della fattura n. 14XXX del 22 agosto 2016;
- h) il 24 agosto 2016 veniva inviata email di disdetta evidenziando che la richiesta sarebbe stata lavorata a far data dal 22 settembre successivo (cioè trenta giorni dal ricevimento come da termini contrattuali) disattivando tutti i servizi attivi e che sarebbe stata contattata dall'area tecnica per il ritiro del materiale fornito in comodato d'uso.
- i) il 7 e il 12 dicembre 2016 venivano inviati dei solleciti di pagamento della fattura n. 19XXX del 2 novembre 2016 con scadenza 2 dicembre 2016 riferita al ritiro degli apparati effettuati dai tecnici;
- l) alla luce di quanto allegato NetoIP.com ha chiesto il rigetto delle richieste avanzate da controparte in quanto infondate in fatto e in diritto avendo l'operatore agito in assoluta correttezza e buona fede, intervenendo sempre a risolvere le problematiche di non adeguata connessione e, pertanto, adempiendo agli obblighi contrattuali. In altri termini i reclami dell'utente hanno sempre trovato riscontro da parte dell'operatore che è sempre intervenuto per risolvere i rallentamenti di connessione e le disconnessioni intervenute. Di fatto non è mai stata riscontrata un'anomalia tecnica sulla connessione tra l'antenna ricevente e i loro ponti radio che potesse far pensare ad un malfunzionamento.

### 3. Motivazione della decisione

#### A) Nel merito

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

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 comunicazione elettronica ed utenti, l'oggetto della procedura esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai 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. È dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario e, pertanto, le richieste *sub iii.* di risarcimento dei danni morali ed esistenziali devono essere rigettate. In applicazione del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta in atti, la domanda di risarcimento danni per i disagi subiti può tuttavia essere interpretata come domanda di condanna dell'operatore al pagamento di un indennizzo in conseguenza di eventuali inadempimenti contrattuali, nella fattispecie rappresentati dalla mancanza di risoluzione dei disservizi lamentati e dalla fornitura del servizio a velocità di navigazione inferiore a quella pattuita, nonché dalla mancata risposta ai reclami.



Si precisa che oggetto della presente definizione sono i dedotti inadempimenti dell'operatore in relazione ad un contratto avente ad oggetto la fornitura di un servizio di trasmissione dati, e precisamente: 1) la fornitura del servizio ad una velocità inferiore a quella prevista dal contratto; 2) il malfunzionamento del servizio causa continue disconnessioni della linea.

Relativamente alla lentezza del collegamento internet rispetto alla velocità di connessione contrattualmente prevista l'utente ha documentato la circostanza, depositando risultati test ADSL di velocità (c.d. speed test) effettuati nel mese di dicembre 2015. La lentezza è stata più volte segnalata dall'utente con e-mail, cui l'operatore però ha dato riscontro sia telefonico sia per e-mail sia tecnicamente con il cambio del router.

Circa, invece, le frequenti disconnessioni della linea, anche queste tutte reclamate dall'utente con apertura di tickets, sono state risolte dall'operatore intervenendo personalmente sul posto con tecnico sia proponendo l'istallazione di un'antenna diversa per potenziare la connettività sia modificando la configurazione dell'antenna esterna. Dagli accessi effettuati non sono mai state riscontrate anomalie tecniche sulla connessione tra l'antenna ricevente e i loro ponti radio.

È certo, dunque, che le problematiche sollevate dall'istante non sono state segnalate, di volta in volta all'operatore (si veda la segnalazione del dicembre 2015, del febbraio, del marzo, dell'aprile e del luglio 2016). Risulta però anche che, a fronte dei numerosi reclami ricevuti, l'operatore si è talvolta limitato genericamente a sollecitare l'utente a riavviare il router o a controllare i dispositivi in dotazione (router e cavo ethernet applicato al pc); altre volte ha invece effettuato verifiche tecniche in ordine alle problematiche lamentate intervenendo sia con la sostituzione del router (ben tre cambi come affermato dall'utente) fino a suggerire il cambio dell'antenna. Pertanto, sotto questo punto di vista non è ravvisabile un inadempimento da parte dell'operatore che è sempre intervenuto per risolvere le disconnessioni.

Inoltre, si deve evidenziare che il degrado della velocità di connessione alla rete in virtù del regolamento tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CSP (art. 8, comma 6) prevede espressamente che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli garantiti contrattualmente, l'utente ha facoltà di recedere senza penali dal contratto, con preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata.". Pertanto, l'utente, a fronte di prove oggettive circa la lentezza di navigazione, ha solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (cfr. Agcom Delibera n. 93/11/CIR; Agcom Delibera n. 138/11/CIR).

Sempre per giurisprudenza consolidata e in virtù della citata delibera n. 244/08/CSP, il degrado della velocità di connessione alla rete può configurarsi come malfunzionamento solo in presenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo. Nel caso in esame pur essendosi verificate diverse disconnessioni di rete, dalla documentazione prodotta in atti, non si rinviene un irregolare e discontinuo funzionamento del servizio medesimo perché le indicazioni dei malfunzionamenti risultano non circostanziati, non permettendo di individuare la durata dei disservizi lamentati. In altri termini risultano solo dei tickets aperti verso NetoIP.com con l'indicazione del problema.

Alla luce delle suddette considerazioni, quindi, non possono trovare accoglimento le richieste formulate dall'istante al punto *sub i.* circa il rimborso delle spese sostenute per l'attivazione dei contratti, per il cambio di antenna e per i canoni versati, in quanto non provato in atti, che il degrado della linea, pur avendo causato delle disconnessioni di rete, abbia effettivamente compromesso la funzionalità del servizio medesimo. A tal riguardo è lo stesso utente ad affermare che "*di tanto in tanto ha difficoltà di connessione a internet*" ed è la stessa utente a chiedere informazioni circa un cambio di contratto (v. ticket del 12 dicembre 2015). D'altronde lo stesso utente avrebbe potuto recedere dal contratto già dopo lo "speed test" inviato nel mese di dicembre 2015, anziché prolungare la sua permanenza con l'operatore NetoIP.com S.r.l. fino ad agosto 2016.

L'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine sia alla restituzione delle somme versate per i canoni, per



l'attivazione del contratto e per la fornitura di antenna e router, sia in ordine alla liquidazione di un indennizzo automatico (cfr. delibera Corecom Marche n. 9 del 5 luglio 2017).

Devono, invece, essere accolte tutte le richieste di storno delle fatture contenenti i costi di recesso, i canoni successivi al recesso ed eventuali costi per il ritiro degli apparati essendo questi stati dati in comodato d'uso.

#### B) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura di conciliazione, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre la regola di tener conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso in esame tenuto conto che l'operatore NetoIP.com non si è costituito in fase di conciliazione, si ritiene congruo liquidare euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso spese della procedura instaurata presso il Corecom Marche.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dalla XXX nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Consigliere Domenico Campogiani;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

#### DELIBERA

a definizione della controversia tra l'utente XXX e NetoIP.com S.r.l.:

1. di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 1674 del 28 febbraio 2017 e per l'effetto di stornare la fattura contenente i costi di recesso, la fattura n. 14XXX del 22 agosto 2016 relativa a canoni successivi al periodo di recesso, la fattura n. 19XXX del 2 novembre 2016 contenente costi per il ritiro degli apparati in dotazione, con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente;
2. la NetoIP.com S.r.l. è tenuta, altresì, a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
3. di dare atto che il presente provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259;
4. di dare atto che la presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
5. di dare atto che l'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
6. di dare mandato all'ufficio competente di notificare alle parti la presente delibera e di pubblicarla sul sito web del Corecom Marche ([www.corecom.marche.it](http://www.corecom.marche.it)), nonché di trasmetterla all'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).  
La NetoIP.com S.r.l. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Consigliere relatore  
(Domenico Campogiani)

Il Presidente  
(Cesare Carnaroli)



Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia  
(Elisa Moroni)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario  
(Angela Ruocco)