



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 16/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ADRIANI / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2316/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 12 gennaio 2017;

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*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

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 denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 della sig.ra Adriani, del 3 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Adriani, intestataria dell'utenza telefonica n. 0817265xxx, ha contestato la lentezza della navigazione ed il mancato raggiungimento della velocità di connessione, nonché il mancato rispetto degli *standards* qualitativi del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dall'attivazione dei servizi avvenuta nel mese di novembre 2007, riscontrava il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti; infatti, a fronte dei 20 Mega richiesti in sede di adesione contrattuale, il funzionamento della componente dati non superava i 7/8 Mega. Nonostante i ripetuti reclami e l'invio da parte dell'istante dei test di rilevazione a riprova del *downgrade* di velocità, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva a risolvere le occorse disfunzioni, ma perseverava nella fatturazione di un servizio erogato secondo *standards* di qualità inferiori a quelli richiesti.

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

- i. il rimborso dei canoni per l'erogazione di un servizio non conforme a quello prospettato contrattualmente;
- ii. l'adeguamento della velocità di navigazione;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia Italia S.p.A. con nota del 29 novembre 2016 ha rappresentato che *“la sig.ra Adriani, intestataria di un servizio Tiscali consumer dal 2007, in data 26 febbraio 2013 inviava alcuni test di velocità effettuati sulla linea ADSL l'anno precedente, e precisamente nelle date del 14 e del 15 luglio 2012. Tiscali, verificati i log della Cliente ed appurato che risultavano del tutto regolari, inviava riscontro scritto alla sig.ra Adriani. A seguire Tiscali non ha ricevuto ulteriori segnalazioni di lentezza da parte della Cliente. In data 29 luglio 2016 il servizio migrava verso altro operatore. Pertanto ad oggi, la sig.ra Adriani non è più cliente Tiscali. Tiscali respinge le richieste, in quanto la Cliente non ha mai inviato il certificato Ne.me.sys che rappresenta l'unico mezzo ufficiale, atto a certificare le performance del servizio ADSL ai sensi della vigente normativa regolamentare, che peraltro non prevede a favore dell'utente né indennizzi né rimborsi di canoni, ma unicamente la facoltà per lo stesso di recedere e cambiare operatore senza addebito dei costi di cessazione. Il servizio risulta fruito regolarmente. In ultimo, si rileva che la pretesa della Cliente risulta del tutto pretestuosa, in quanto riferita a fatti che sarebbero occorsi ormai ben quattro anni orsono e mai più segnalati dopo l'anno 2013”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che l'Associazione Codici - Centro per i diritti del cittadino con sede in San Giuseppe Vesuviano (NA) per conto della parte istante, ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, invero nel formulario si evince "*contratto a 20 Mega naviga a 7/8 Mega*" ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite e non temporalmente circostanziate.

Inoltre va rilevata anche la discrepanza tra il *petitum* riportato nell'istanza introduttiva del presente procedimento e quello inserito nelle relative controdeduzioni: nello specifico, il rappresentante dell'istante ha richiesto prima il rimborso dei canoni per un servizio non conforme, poi la liquidazione degli indennizzi.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone per il *downgrade* della velocità di navigazione, non può ritenersi accoglibile, in quanto la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale "*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*", l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione. Del resto, nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys, limitandosi esclusivamente a produrre copia di alcuni *speed test*, che sebbene si riferissero al mese di luglio 2014 sono stati inviati all'operatore nel mese di febbraio 2015, come peraltro eccepito in memoria dalla società Tiscali Italia S.p.A.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di adeguamento della velocità di navigazione, atteso che tra l'istante e la società Tiscali Italia S.p.A. non intercorre più alcun rapporto contrattuale a far data dal 29 ottobre 2016, come si evince dalle schermate *Pride* prodotte in copia dalla società medesima.

Pertanto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, in quanto la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Adriani, nei confronti della società Tiscali Italia 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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 12 gennaio 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi