



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 165/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LORENZON/ TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1412/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 novembre 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Lorenzon, del 25 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Lorenzon, intestataria dell'utenza telefonica n. 0499620XXX, 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 dopo un anno dall'attivazione del servizio ADSL avvenuta in data 30 ottobre 2014, riscontrava a decorrere dal mese di novembre 2015 il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti; infatti, il funzionamento della componente era attestato su una velocità di grande lunga inferiore, che non consentiva la regolare e continua fruizione del servizio. Nonostante i ripetuti reclami, a partire dal primo del 25 novembre 2015 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.

Pertanto, a seguito del reiterato inadempimento contrattuale della società Tiscali Italia S.p.A., in data 30 gennaio 2017 l'istante si vedeva costretta a richiedere il passaggio ad altro operatore.

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

- i. il rimborso totale dei canoni pari ad euro 419,23 pagato indebitamente dal 1 dicembre 2015 al 31 gennaio 2017;
- ii. il risarcimento dei danni morali arrecati al nucleo familiare;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 25 settembre 2017 ha rappresentato che *“la cliente era titolare dal 5 novembre 2014 di un pacchetto servizi ADSL e Voce con tecnologia Bitstream denominato Suite Tutto Incluso. Il servizio veniva cessato in data 22 febbraio 2017, conseguentemente al passaggio della linea in Telecom Italia mediante migrazione. Dai log di connessione disponibili sui sistemi si evince che il servizio sia stato fruito con regolarità fino alla cessazione dello stesso. Durante tutto il periodo di vigenza contrattuale risulta che la cliente abbia segnalato sporadicamente una qualità della connessione al di sotto degli standards di qualità convenuti contrattualmente. La prima segnalazione risale all'8 marzo 2016, quando contestando le scarse prestazioni della connessione ADSL, l'istante trasmetteva all'assistenza Tiscali l'estratto della*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

misurazione della velocità di connessione mediante il sistema Ne.Me.Sys. Effettuate le opportune verifiche sulla linea, dalle quali emergeva un certo degrado del tratto della rete Wholesale di Telecom Italia, sul quale è attestata la linea, sulla quale non si poteva intervenire in alcun modo, Tiscali rispondeva alla cliente in data 19 maggio 2016 precisando come non fosse possibile migliorare la qualità della connessione. La segnalazione successiva perveniva alla scrivente in data 25 gennaio 2017, quando la cliente inviava all'assistenza Tiscali un nuovo certificato Ne.Me.Sys lamentando una scarsa qualità della connessione. Ciò premesso, nel caso di specie, si rileva come la velocità prevista dalle condizioni contrattuali è indicativa fino a 7 Mega, ma di fatto questa può non essere sempre raggiungibile. Infatti, la velocità del servizio dati è subordinata a diversi fattori variabili, quali lo stato fisico della linea e la distanza della sede del cliente dalla centrale. Tali circostanze non sono prevedibili e non possono dipendere direttamente da Tiscali. La lamentata problematica connessa al profilo e alla velocità della linea ADSL è regolata dal combinato disposto delle delibere n. 131/06/CSP e n. 244/08/CSP, che non prevedono la corresponsione di indennizzi per l'utente, ma la possibilità di poter cambiare operatore senza costi di cessazione”.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di rimborso totale degli importi fatturati a titolo di canone per il *downgrade* della velocità di navigazione, non deve 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, a fronte dell'invio da parte dell'istante dei due certificati di rilevazione Ne.me.sys, la società Tiscali Italia S.p.A. ha dimostrato di avere fornito tempestivo riscontro a seguito delle verifiche effettuate dal settore tecnico di competenza, comunicando l'impossibilità di garantire il servizio ADSL a velocità superiori a quelle rilevate.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Da ultimo, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la richiesta di cui al punto *ii*), non può trovare accoglimento in questa sede.

Pertanto, non si rilevano profili di responsabilità ascrivibili alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante e azionabili in questa sede, in quanto la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Lorenzon, 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, 6 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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