



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 172/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CAPRILLI/ TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14/1228/17)**

**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 del sig. Caprilli, del 30 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

Il sig. Caprilli, intestatario dell’utenza telefonica n. 0789204XXX, ha contestato la lentezza della navigazione e il mancato raggiungimento della velocità di connessione, nonché il mancato rispetto degli *standards* qualitativi del servizio ADSL.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal 1 marzo 2016 al mese di novembre 2016 riscontrava 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.

A fronte dei ripetuti reclami, in data 19 dicembre 2016 la società Telecom Italia S.p.A. provvedeva alla conversione in Fibra del contratto “ADSL Superinternet + Sky”, per ovviare alla lamentata lentezza della connessione, causata dalla lontananza dalla centrale.

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

- i. il rimborso totale degli importi fatturati dal mese di marzo 2016 al mese di novembre 2016 pari ad euro 181,30 pagati a fronte di un servizio di bassa qualità;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

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

La società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza ha rappresentato che “*i tecnici intervenuti più volte hanno verificato che la connessione ADSL non poteva essere migliorata a causa della eccessiva distanza dalla centrale; per tale motivo si è proceduto nel mese di dicembre 2016 con la conversione in Fibra. I guasti segnalati nel periodo indicato dal cliente (1 marzo 2016 - 30 novembre 2016) sono stati chiusi entro SLA. Per la segnalazione del 6 dicembre 2016 chiusa in data 13 dicembre 2016 è stato già disposto l'accredito di euro 30,00 visibile sul conto di aprile 2017. Per quanto risulta da retrocartellino non ci sono periodi da indennizzare per ritardata riparazione, oltre quello del dicembre 2016*”.

### **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 per il *downgrade* della velocità di navigazione dal 1 marzo 2016 al mese di novembre 2016, 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*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*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 dei ripetuti reclami inviati *quotidie* dall'istante, pur in assenza dell'invio da parte dello stesso dei certificati di rilevazione Ne.me.sys, la società Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato di avere fornito tempestivo riscontro a seguito delle verifiche effettuate dal settore tecnico di competenza mediante diversi interventi *in loco*, e rilevando l'impossibilità di garantire il servizio ADSL a velocità superiori a quelle registrate, si è adoperata alla conversione della tecnologia in Fibra.

Pertanto, non si rilevano profili di responsabilità ascrivibili alla società Telecom 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 del sig. Caprilli, nei confronti della società Telecom 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