DELIBERA N. 199/17/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BONAGURA / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14/1051/17)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 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*", 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 Bonagura, del 24 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Bonagura, intestataria dell'utenza telefonica n. 0818492XXX, contesta il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito del passaggio in Telecom Italia avvenuto nel mese di gennaio 2016 riscontrava il malfunzionamento del servizio ADSL, connotato da eccessiva lentezza del collegamento, ripetute interruzioni e cadute di connessione che non ne consentivano il corretto utilizzo. Nonostante numerose contestazioni e reclami telefonici, la società Telecom Italia S.p.A., pur tracciando diversi *tickets* di assistenza tecnica e predisponendo un intervento tecnico in loco, non provvedeva alla risoluzione del disservizio, lasciando di fatto la linea priva del collegamento dati.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata erogazione del servizio ADSL dal mese di gennaio 2016;

ii. lo storno delle fatture;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 7 luglio 2016;

iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via generale, si deve premettere che 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*.

Tanto premesso, a prescindere dalla problematica della lentezza della navigazione, si deve rilevare che la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al funzionamento "ad intermittenza" del servizio di connettività dati e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante. Al riguardo, detta società non ha prodotto copia del tracciamento delle singole connessioni generate dall'utenza telefonica in epigrafe nel periodo oggetto di contestazione (gennaio 2016 - gennaio 2017), né ha documentato l'attività di gestione del cliente, nonché le iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica. Tuttavia, dalla copia del retrocartellino, prodotto dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza, si deve rilevare che dal mese di gennaio 2016 al mese di gennaio 2017, sono presenti cinque segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 10 aprile 2016, del 25 aprile 2016, del 4 ottobre 2016, del 22 dicembre 2016, e del 5 gennaio 2017. Sul punto si deve rilevare che il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla prima del 10 aprile 2016 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Nello specifico, da quanto documentato agli atti, si deve evidenziare che il servizio ADSL, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque connotato da anomalie di connessione, che vanno oltre alla mera lentezza della navigazione.

Pertanto, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del servizio di connettività dati, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero complessivo di 276 giorni dal 12 aprile 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 10 aprile 2016, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 13 gennaio 2017 (data di chiusura dell'ultimo *trouble ticket*) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. e in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno degli importi fatturati nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio ADSL, sia pure con discontinuità.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto a prescindere dal fatto che l'unica nota scritta, prodotta dall'istante in copia al fascicolo istruttorio, si sostanzia in un atto di messa in mora del legale dell'istante medesimo, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

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 accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Bonagura, nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 690,00 (seicentonovanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 276 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Napoli, 19 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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