

Delibera n. 25/11/CIR

Definizione della controversia  
Senzani / Tiscali Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 marzo 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 6 maggio 2009 (prot. n. 36402), con la quale il sig. XXX Senzani ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 10 novembre 2009 (prot. n. 84788), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 gennaio 2010;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

**I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.**

Il sig. XXX Senzani, titolare di un servizio voce e ADSL sull'utenza telefonica n. xxx contesta alla società Tiscali Italia alcuni inadempimenti contrattuali seguiti alla richiesta di variazione del profilo di accesso a internet da postazione fissa.

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

i. nel febbraio 2008, l'utente richiedeva la modifica del profilo per la fornitura del servizio ADSL con passaggio dal servizio Tiscali Italia ADSL 640 Flat WS al servizio Tiscali Italia ADSL 7 Mega WS, ricevendo rassicurazioni sia sulla possibilità di continuare a impiegare il modem già in suo possesso, sia sui tempi tecnici di sospensione del servizio di trasmissione dati pari in media a 72 ore;

ii. all'attivazione del profilo richiesto, effettuata in data 29 aprile 2008, seguiva l'impossibilità di accesso al servizio internet protrattasi per circa due mesi;

iii. in tale periodo, su indicazione del servizio clienti di Tiscali Italia, l'istante contattava ripetutamente il servizio di assistenza tecnica al numero a pagamento 892130 per effettuare le verifiche sulla configurazione delle proprie apparecchiature e provvedeva, su sollecitazione dell'assistenza tecnica Tiscali Italia, all'acquisto a sue spese di un nuovo modem il quale, tuttavia, non risultava risolutivo del problema;

iv. in data 10 giugno 2008, l'istante inoltrava all'operatore un reclamo scritto sollecitando la tempestiva soluzione del disservizio, la corresponsione degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi per il mancato rispetto degli standard di qualità, lo storno della fatturazione relativa al servizio ADSL per il periodo di mancata fruizione dello stesso, nonché il celere passaggio al richiesto servizio Tiscali Italia ADSL 7 Mega WS;

v. il servizio di accesso a internet veniva ripristinato il 24 giugno 2008;

vi. il 3 agosto 2008, l'utente inoltrava un secondo reclamo scritto con il quale nuovamente richiedeva (a) la liquidazione di un equo indennizzo (quantificato in euro 294,12) per la mancata fruizione del servizio di accesso a internet nel periodo 29 aprile – 23 giugno 2008, giudicando insufficiente il rimborso di euro 33,24 disposto da Tiscali Italia con nota dell'11 luglio 2008; (b) il ricalcolo degli importi addebitati provvedendo allo storno degli importi fatturati per il servizio ADSL nel periodo 29 aprile – 23 giugno 2008 e all'applicazione della prevista promozione per i primi tre mesi di attivazione del servizio ADSL 7 Mega WS al canone mensile di euro 9,95 in luogo di euro 19,95; (c) il rimborso delle spese sostenute nel periodo di interruzione del servizio ADSL (29 aprile – 23 giugno 2008) rispettivamente per le connessioni DialUp a consumo, per le chiamate al centro assistenza tecnica di Tiscali Italia e per l'acquisto di un nuovo modem (quantificati in complessivi euro 147,61);

vii. a tale reclamo, la società Tiscali Italia rispondeva con nota del 10 ottobre 2008 comunicando di non poter accogliere le richieste avanzate dall'utente, potendo solo applicare uno sconto di euro 30,00 nella fattura di successiva emissione in relazione alla mancata applicazione della promozione sul canone mensile;

viii. il tentativo di conciliazione esperito dall'utente presso il Corecom Emilia Romagna non andava a buon fine perché la società Tiscali Italia non compariva all'udienza di conciliazione fissata per il 5 novembre 2008.

Il 1 maggio 2009, l'utente deferiva all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la soluzione della controversia. Nell'istanza di definizione - nel ribadire le richieste già formulate al punto (vi), in relazione alle quali si dava atto che la società Tiscali Italia aveva provveduto, nel frattempo, al ricalcolo parziale degli addebiti con le fatture relative ai mesi di dicembre 2008, gennaio, febbraio e aprile 2009 - l'utente contestava che alla data del 1 maggio 2009 il servizio di accesso a internet veniva espletato con velocità di ricezione di gran lunga inferiore rispetto a quanto previsto dal profilo contrattuale sottoscritto ADSL 7 Mega WS. A prova di tale argomentazione, l'utente allegava all'istanza una schermata *Tiscali Italia.speedtest* attestante che la velocità del servizio di accesso a internet dell'abbonamento intestato al sig. Senzani XXX si caratterizzava in 2 test effettuati in data 1 maggio 2009 per valori di ricezione e invio pari rispettivamente a 713kbps e 344kbps (test delle ore 15:34:34) e 894kbps e 342kbps (test delle ore 14:22:55). L'utente rimarcava, inoltre, come la dicitura "*Il tuo abbonamento è Tiscali Italia Adsl 640 Flat WS*" riportata in tale schermata lasciasse intendere che, alla data del 1 maggio 2009, l'operatore non avesse ancora provveduto alla richiesta variazione del servizio ADSL. In ogni caso, a prescindere dalla denominazione del profilo realmente attivo, l'istante denunciava la fornitura di un servizio di accesso a internet difforme da quello contrattualmente pattuito e fatturato, chiedendo la corresponsione di un indennizzo anche per tale inadempienza.

Con successiva memoria inviata, per le vie brevi, a mezzo email del 22 gennaio 2010, di cui si dava informativa anche alla società Tiscali Italia, l'istante trasmetteva al responsabile del procedimento una ulteriore schermata *Tiscali Italia.speedtest* del 17 gennaio 2010, recante ancora la dicitura "*Il tuo abbonamento è Tiscali Italia Adsl 640 Flat WS*" e riportante valori di ricezione e invio di 285kbps e 349kbps (test delle ore 19:06:12). Stante il permanere del disservizio, l'istante chiedeva che l'indennizzo per il mancato *upgrade* fosse corrisposto per il periodo dal 24 aprile 2008 fino al 17 gennaio 2010.

In relazione alla contestazione mossa dall'utente, la società Tiscali Italia ha depositato, con nota dell'11 giugno 2010 (prot. n. 36600), una memoria difensiva in cui rappresenta che l'ordine di *upgrade* del servizio ADSL 640 Flat WS verso il servizio ADSL 7 Mega Flat WS è stato processato sui propri sistemi informatici in data 26 febbraio 2008 e che il servizio è stato attivato il 29 aprile 2008. Dalla data di attivazione fino al 24 giugno 2008, l'utente non riusciva ad accedere al servizio ADSL a causa di problematiche segnalate all'operatore di accesso Telecom Italia con un *trouble ticket* del 21 maggio 2008 poi chiuso da Telecom Italia il 23 maggio seguente con la causale "Causa forza

maggiore. Competenza cliente”. L’inconveniente tecnico veniva risolto il 24 giugno e, in pari data, veniva riattivato il servizio di accesso a internet. Nella citata nota, la società Tiscali Italia ha rappresentato di aver riscontrato i reclami dell’utente, disponendo uno sconto di euro 33,24 -con nota datata 11 luglio 2008- e uno sconto di euro 30,00 -con nota datata 10 ottobre 2008- nonché, successivamente, provvedendo allo storno degli addebiti per il periodo di interruzione del servizio e all’applicazione della promozione relativa ai primi tre mesi di attivazione del servizio ADSL 7 Mega Flat WS.

In relazione alla contestazione circa il mancato *upgrade* della velocità di connessione, la società Tiscali Italia ha dichiarato di aver dato corso alla richiesta variazione del profilo di accesso a internet, attivando sin dalla data del 29 aprile 2008 l’opzione 7 Mega Flat WS, come si evince dalle schermate del sistema aziendale di gestione degli utenti depositate agli atti. La società ha precisato, altresì, di non aver ricevuto, nel periodo successivo all’attivazione del profilo 7 Mega Flat WS, alcuna doglianza circa la lentezza della connessione e di non aver, pertanto, provveduto alle eventuali verifiche tecniche di competenza in quanto le stesse non erano mai state richieste dall’utente.

Nella memoria difensiva, la società ha fatto presente di essersi resa disponibile, nelle more del procedimento di definizione, ad una soluzione bonaria della controversia non accolta dall’utente.

## **II. Motivi della decisione**

La controversia si incentra sugli inadempimenti delle obbligazioni assunte dal gestore Tiscali Italia a seguito della richiesta dell’utente di variazione del profilo di accesso a internet con passaggio dal servizio ADSL 640 Flat WS al servizio ADSL 7 Mega WS. In ragione di tali inadempimenti, l’istante ha formulato le seguenti richieste: a) la liquidazione di un equo indennizzo per la mancata fruizione del servizio di accesso a internet nel periodo 29 aprile – 23 giugno 2008; b) lo storno degli importi fatturati per il servizio ADSL nel periodo 29 aprile – 23 giugno 2008; c) il ricalcolo degli importi addebitati per il servizio applicando la promozione prevista per i primi tre mesi di erogazione del servizio ADSL 7 Mega WS al canone mensile di euro 9,95 in luogo di euro 19,95; d) il rimborso delle spese sostenute nel periodo di interruzione del servizio ADSL (29 aprile – 23 giugno 2008) rispettivamente per le connessioni DialUp a consumo, per le chiamate al centro assistenza tecnica di Tiscali Italia e per l’acquisto di un nuovo modem (quantificati in complessivi euro 147,61); e) l’indennizzo per il mancato *upgrade* del servizio e la conseguente lentezza della connessione fruita rispetto a quanto pubblicizzato e contrattualmente previsto dall’operatore.

Per quanto emerso in istruttoria si ritiene di accogliere la richiesta dell’istante secondo i termini di seguito specificati.

In relazione alle richieste di cui ai punti a), b), c) e d) risulta sussistente la responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. in quanto la stessa non ha garantito l’utilizzo del servizio di accesso ad internet in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall’articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Merita, pertanto, accoglimento la richiesta sub a) di corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito, che può essere determinato in complessivi euro 294,12,

calcolati moltiplicando l'indennizzo giornaliero (euro 5,16) previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per i 56 giorni di interruzione del servizio di accesso a internet nel periodo 29 aprile – 23 giugno 2008. Atteso che euro 63,24 sono stati già rimborsati all'istante nella fattura n. 84847909 del 2 dicembre 2008 depositata agli atti, l'importo dell'indennizzo residuo da corrispondere è determinato in euro 230,88.

Sussistono, inoltre, i presupposti per l'accoglimento della richiesta sub b) di storno degli importi fatturati per il servizio ADSL nel periodo 29 aprile – 23 giugno 2008 e sub c) di applicazione della promozione sul canone ADSL per i primi tre mesi di erogazione del servizio. La richiesta sub d) di rimborso per le spese sostenute si ritiene possa trovare compensazione, alla luce della documentazione di spesa allegata all'istanza di definizione e in linea con quanto la società Tiscali Italia aveva proposto all'utente, con un rimborso forfettario complessivo di euro 100,00.

Si ritiene, infine, accoglibile l'istanza sub e) relativa all'indennizzo per il mancato *upgrade* del servizio e alla lentezza della connessione fruita rispetto a quanto pubblicizzato e contrattualmente previsto dall'operatore. In relazione a tale aspetto, la società Tiscali Italia non ha, infatti, fornito alcun elemento probatorio idoneo ad attestare l'effettiva erogazione di un servizio di accesso a internet con velocità di connessione equivalente o comparabile a quanto pubblicizzato nelle condizioni di offerta, sottoscritte dall'utente e depositate agli atti, nelle quali il profilo di accesso a internet denominato Tiscali Italia ADSL 7 Mega Flat WS viene indicato con la seguente dicitura *“il servizio comprende: connessione ADSL senza limiti a 7 Mb in ricezione (384 kbps in invio)...”*. In mancanza, pertanto, di prova contraria si ritengono fondate le dichiarazioni dell'utente e le schermate *Tiscali Italia.speedtest*, depositate agli atti, attestanti valori di ricezione difforni da quelle appunto pubblicizzate e pattuite: 713kbps (test 1 maggio 2009, ore 15:34:34,); 894kbps (test 1 maggio 2009, ore 14:22:55); 285kbps (test 17 gennaio 2010, ore 19:06:12).

Sotto questo profilo, si ritiene che l'assenza di reclami specifici dell'utente circa la lentezza della connessione non possa costituire, come invocato da Tiscali Italia nella memoria difensiva depositata l'11 luglio 2010, elemento esimente la società dall'onere di provare l'effettiva erogazione di un servizio con caratteristiche similari a quanto riportato nelle condizioni di offerta:

- (i) atteso che era pendente un procedimento conciliativo avente ad oggetto proprio le condizioni economiche e le modalità di fornitura del servizio ADSL 7 Mega WS;
- (ii) tenuto conto che la stessa società Tiscali Italia ha disatteso l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia presso il Corecom Emilia Romagna prevista per il giorno 5 novembre 2008;
- (iii) considerato che, con nota del 10 novembre 2009 (prot. n. 84788), nel comunicare alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia veniva trasmessa alla società Tiscali Italia copia dell'istanza di parte in cui era chiaramente rappresentata la doglianza di una velocità di connessione ad internet difforme dal profilo sottoscritto;
- (iv) avuto presente che la società Tiscali Italia è stata tempestivamente informata della nota del 17 gennaio 2010 con la quale l'utente, depositando un'ennesima schermata

*Tiscali Italia.speedtest*, lamentava una velocità di connessione difforme da quella pattuita.

Per quanto attiene, invece, al periodo da prendere a riferimento per la quantificazione dell'indennizzo, si ritiene non accoglibile l'istanza dell'utente di corresponsione dell'indennizzo dal 29 aprile 2008 (data di attivazione del profilo ADSL 7 Mega Flat WS) fino al 17 gennaio 2010 (data dell'ultimo test effettuato dall'utente). A tali fini, appare infatti più corretto, per un verso, individuare il *dies a quo* nella data di reale attivazione del servizio (24 giugno 2008) - atteso che solo la fruizione dello stesso avrebbe potuto evidenziare una velocità di connessione difforme da quella pattuita - e per altro verso, determinare il *dies ad quem* nella data di presentazione dell'istanza di definizione, ossia il 1 maggio 2009, dal momento che, stante l'inadempienza del fornitore il servizio, l'utente avrebbe potuto avvalersi ai sensi della delibera n. 131/06/CSP, articolo 5 comma 4, della facoltà di recesso senza costi per mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio offerto. Applicando *pro die* il parametro ordinario della Carta dei Servizi di Tiscali Italia, pari a euro 5,16 *pro die*, l'indennizzo complessivo da riconoscere all'utente, per i 310 giorni di disservizio relativi al periodo 24 giugno 2008 – 1 maggio 2009, risulta pari ad euro 1.599,60 (millecinquecentonovantanove/60).

RITENUTA, per quanto sopra esposto, sussistente la responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto contestato, tale da giustificare l'accoglimento delle istanze avanzate dall'istante secondo i termini sopra specificati;

RITENUTO, infine, per quanto concerne le spese di procedura, che sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 50,00 considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione convocata presso il Corecom Emilia Romagna e non ha presenziato all'udienza di discussione presso l'Autorità;

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

In accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXX Senzani in data 6 maggio 2009, la società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, tramite assegno bancario o bonifico:

(i) euro 1.830,48 (milleottocentotrenta/48) a titolo di indennizzo di cui euro 230,88 per l'interruzione del servizio di accesso a internet ed euro 1599,60 per il mancato *upgrade* della velocità di connessione;

(ii) euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese vive sostenute;

(iii) euro 50,00 (cinquanta/00) a copertura delle spese di procedura;

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione contabile dell'utente, provvedendo allo storno degli importi fatturati e non dovuti per il periodo dal 29 aprile al 23 giugno 2008, all'applicazione della promozione di un canone ADSL agevolato per i primi tre mesi di erogazione del servizio, e al ritiro, a proprie spese, delle eventuali attività di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

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

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n.179/03/CSP.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 10 marzo 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola