



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 34/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BOSCOLO / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/153/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 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. 125/17/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 indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Boscolo, del 23 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Boscolo, intestatario dell'utenza telefonica n. 0429784XXX, contesta la lentezza della navigazione ed il mancato raggiungimento della velocità di connessione, nonché il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dall'attivazione dei servizi, avvenuta nell'anno 2003, riscontrava il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti ed il funzionamento "ad intermittenza" della componente dati a causa della linea degradata. Nonostante i ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A. si limitava a verificare la fattibilità tecnica per la predisposizione della fibra ottica, ma non predisponendo alcun intervento in loco per la risoluzione del disservizio che ha interessato la linea telefonica, connotata da ripetute cadute di connessione.

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

- i. il rimborso degli importi fatturati per il *downgrade* della velocità di navigazione;
- ii. la corresponsione di una somma a titolo risarcitorio per disagio subito e per la mancata gestione ai reclami;
- iii. 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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone a dar data dall'attivazione per il *downgrade* della velocità di navigazione, la stessa 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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, nè a produrre copia di *speed test*.

Diversamente, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), segnatamente alla liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento "ad intermittenza" del servizio ADSL, atteso che la quantificazione 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'art. 19, comma 4, del *Regolamento*, la stessa deve ritenersi parzialmente accoglibile per le valutazioni che seguono.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che il servizio ADSL, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque connotato da anomalie di connessione. Al riguardo, dalla disamina del sistema di rilevazione di guasti, esibito in copia dalla società Telecom Italia S.p.A. in sede di udienza, si evince che, nel periodo oggetto di contestazione (giugno 2015 - ottobre 2016), pur essendo presenti ben tredici segnalazioni di guasto inviate dall'istante con cadenza mensile, solo per cinque *trouble tickets* è stata inserita la data di "fine disservizio", laddove per la maggioranza degli stessi è presente la sola data di chiusura della segnalazione, che, da sola, non può comprovare la risoluzione definitiva del disservizio, anche in considerazione del fatto che le successive segnalazioni non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Pertanto, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio ADSL, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 495 giorni dal 17 giugno 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data della segnalazione di disservizio del 14 giugno 2015, decurtate le 48 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 24 ottobre 2016 (data di chiusura dell'ultimo *trouble ticket*) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. ed 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 disposto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

Da ultimo, sempre per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*) in ordine alla mancata gestione, non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

100,00 (cento/00) per le spese sostenute dall'istante per la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e per la presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 del sig. Boscolo, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.237,50 (milleduecentotrentasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 495 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento 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.

Roma, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi