



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 34/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PANIZZO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2412/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 18 gennaio 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. 88/16/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 “*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*”;

VISTA l’istanza del sig. Panizzo, del 16 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Panizzo, intestatario dell'utenza telefonica n. 04221789xxx, 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 a far data dall'attivazione del servizio ADSL avvenuta in data 26 aprile 2016, riscontrava il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti; infatti, a fronte dei 20 Mega richiesti in sede di adesione contrattuale, il funzionamento della componente era attestato su una velocità di grande lunga inferiore. Nonostante i ripetuti reclami 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.

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

- i. il rimborso parziale dei canoni computato sulla differenza tra il costo medio di euro 15,00 ed il costo di euro 29,95 effettivamente corrisposto a Tiscali a far data dall'attivazione e la diminuzione del canone ad euro 15,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per ogni giorno di mancato rispetto degli *standards* qualitativi del servizio ADSL;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia Italia S.p.A. con nota del 5 dicembre 2016 ha rappresentato che *“in data 14 marzo 2016 il sig. Panizzo aderiva al servizio Suite Tutto Incluso 20 MB BS – ETH – VOIP LA sulla numerazione nativa Fastweb 04221789xxx. Il servizio era attivato in data 12 aprile 2016 per la parte ADSL ed in data 26 aprile 2016 per la parte vice. In data 3 maggio 2016 il cliente trasmetteva alla scrivente un certificato Ne.Me.Sys effettuato dal 30 aprile 2016 al 2 maggio 2016. Tiscali, dopo avere effettuato le opportune verifiche con l'apertura di 2 tickets di guasto in data 4 maggio 2016 inviava riscontro scritto al cliente, indicando quanto segue: “in riferimento a quanto in oggetto, le comunichiamo che in seguito ad approfondite verifiche e test effettuati sulla sua linea, abbiamo riscontrato un rallentamento della velocità di navigazione nella fascia oraria pomeridiana/serale. Siamo spiacenti di confermarle che attualmente non risulta possibile garantire un servizio ADSL con velocità superiori a quelle rilevate”. Si rammenta al cliente che la fattispecie della lentezza del servizio di navigazione è regolata dal combinato disposto delle delibere Agcom n. 131/06/CONS e n. 244/08/CSP, che non*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

prevedono indennizzi per l'utente, ma unicamente la possibilità di potere cambiare operatore senza incorrere nell'applicazione dei costi di cessazione. Pertanto, come disposto all'articolo 2 commi 1 e 2 della Carta dei Servizi di Tiscali, posto che la scrivente ha riscontrato le basse performance del servizio, allo stato il sig. Panizzo ha unicamente la facoltà di recedere dal contratto senza costi, ma null'altro può pretendere in termini di indennizzi, rimborsi di somme già pagate a titolo di canoni e consumi effettuati, e di adeguamenti di listino contrattuale”.

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.

Le richieste dell'istante di cui ai punti *i) e ii)*, di rimborso parziale degli importi fatturati a titolo di canone per il *downgrade* della velocità di navigazione e di diminuzione dei corrispettivi previsti dal listino contrattuale, non possono ritenersi accoglibili, 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 del certificato 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.

Pertanto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, 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.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Panizzo, 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, 18 gennaio 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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