



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 589/16/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PARRELLA / TELECOM ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1784/16)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio del 1 dicembre 2016;

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. 390/15/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Parrella, del 18 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Parrella, intestatario dell'utenza telefonica n. 082445xxx, contesta la lentezza della navigazione ed il mancato raggiungimento della velocità di connessione a decorrere dal mese di luglio 2014, nonché il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dall'attivazione dei servizi, avvenuta a seguito della sottoscrizione contrattuale del 17 luglio 2014, riscontrava il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti ed il funzionamento "ad intermittenza" della componente dati. Nonostante i ripetuti reclami e l'invio da parte dell'istante dei test di rilevazione a riprova del *downgrade* di velocità, la società Telecom Italia S.p.A. si limitava alla predisposizione di diversi interventi tecnici *in loco*, che però non garantivano la risoluzione del disservizio; infatti, il servizio ADSL risulta allo stato connotato da ripetute cadute di connessione.

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

- i. il rimborso degli importi fatturati dal mese di luglio 2014 per il *downgrade* della velocità di navigazione;
- ii. la corresponsione di una somma a titolo risarcitorio per disagio subito;
- v. 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 per le motivazioni che seguono.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone a dar data dal mese di luglio 2014 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*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*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*.*

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 di cui alla delibera n. 173/07/CONS, 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. 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 577 giorni dal 19 dicembre 2014 (data di prima segnalazione di guasto, come da documento di rilevazione agli atti) al 18 luglio 2016 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento) 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, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS.

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

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;

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

**DELIBERA**

**Articolo 1**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Parrella, 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 tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.442,50 (millequattrocentoquarantadue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 577 giorni di funzionamento parziale del servizio ADSL dal 19 dicembre 2014 al 18 luglio 2016, in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS.

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, 1 dicembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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