



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 61/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ATTANASIO/TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/312/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 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 “*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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Attanasio, del 13 febbraio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Attanasio, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815200xxx, 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 nell'anno 2007, 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, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva a risolvere le occorse disfunzioni, ma fatturava importi eccessivi a fronte di un servizio erogato secondo *standards* di qualità inferiori a quelli richiesti.

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

i. il risarcimento dei danni causati dal mancato utilizzo di almeno 7 Mega come da contratto.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A. con nota del 27 aprile 2017 ha rappresentato che: *“da un'analisi del cartellino guasti effettuata dal mese di gennaio 2014 rileviamo sei segnalazioni di disservizio relative ad errori di connessione e risolti negli Sla previsti dalle Condizioni generali di abbonamento con reset del sistema. Con la segnalazione aperta in data 10 ottobre 2016 per lentezza di navigazione venivano effettuate delle prove di connessione e si riscontrava una velocità di 4,83 Mega non migliorabile, stante la distanza dell'ubicazione dalla centrale e comunque negli standard previsti dalla tipologia di servizio fruito che ripetiamo essere 7 Mega. In data 7 aprile 2016 rileviamo la presenza di un ordine di trasformazione in Fibra annullato per carenza di infrastrutture in sede cliente, quindi ulteriore ordine di attivazione Fibra annullato per rinuncia in quanto il cliente non voleva lavori in casa. Non sono presenti reclami tesi a contestare tale problematica, e non sono mai pervenute misurazioni Ne.me.sys”*.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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’articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno di cui al punto i), non può trovare accoglimento in questa sede.

Ad abundantiam si deve puntualizzare 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, nè a produrre copia di *speed test*.

Pertanto, anche sotto l’aspetto informativo non possono ritenersi sussistenti ipotesi di responsabilità ascrivibili alla società Telecom Italia S.p.A., in quanto a fronte delle sei richieste di assistenza gestite nelle tempistiche previste da contratto, 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.

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. Attanasio, nei confronti della società Telecom 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 12 giugno 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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