



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 77/17/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TRIGGIANI / TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14 n.2367/16)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione del Consiglio dell'8 febbraio 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 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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Triggiani, del 10 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Triggiani, intestatario dell'utenza telefonica n. 0456971xxx, 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 29 settembre 2015 previa migrazione della risorsa numerica da Telecom Italia S.p.A., 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 di tre test di rilevazione Ne.me.sys a riprova del *downgrade* di velocità, la società Tiscali 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. A fronte dell'ultimo certificato Ne.me.sys inviato in data 21 ottobre 2015, la società Tiscali Italia S.p.A., comunicando di non essere in grado di migliorare le performance del servizio secondo gli *standards* convenuti, provvedeva alla dismissione del servizio. Pertanto, l'istante si vedeva costretto ad attivare un nuovo servizio ADSL non su cavo, ma via parabola (NGI - EOLO), in quanto a seguito della cessazione standard, la predetta risorsa numerica non risultava più disponibile.

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

- i. il risarcimento dei danni morali ed economici legati a solleciti, richieste, verifiche e avvisi di messa in mora) pari ad euro 2.000,00;
- ii. il costo di installazione del servizio ADSL su parabola ed il maggior costo per la fornitura dello stesso pari ad euro 260,00;
- iii. il risarcimento dei danni economici per perdita della numerazione pari ad euro 2.000,00;
- iv. il rimborso dell'importo di euro 80,00 per la conciliazione in CORECOM.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Tiscali Italia Italia S.p.A. con nota del 5 dicembre 2016 ha rappresentato che *“in data 22 settembre 2015 il sig. Triggiani aderiva on line al servizio “Suite Tutto Incluso BS - ETH - WLR LA 07/2014” sulla numerazione nativa Telecom Italia. Il servizio era attivato il 30 settembre 2015 per la parte ADSL ed il 12 ottobre 2015 per la parte voce WLR. In data 8 ottobre 201 si censiva la richiesta di recesso inviata via fax; la richiesta veniva annullata in quanto inoltrata via fax, e non via raccomandata A.R. come*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*previsto da legge e dalle Condizioni generali di contratto. In pari data si censiva anche un certificato Ne.me.sys pervenuto dal Cliente. In data 15 ottobre 2015 si censiva una mail certificata contenente la richiesta di disdetta del servizio datata 7 ottobre 2015. In data 20 ottobre 2015 Tiscali rispondeva al Cliente. In data 22 ottobre 2015 si censiva ulteriore certificato Ne.me.sys effettuato il 20 ottobre 2015. Il 23 ottobre 2015 l'assistenza Tiscali, nell'ambito della gestione della segnalazione di lentezza ricevuta tramite certificato Ne.me.sys, contattava il Cliente, che rifiutava l'assistenza e dichiarava di essere interessato soltanto alla cessazione del servizio. In pari data si censiva un reclamo in cui il Cliente richiedeva la cessazione del contratto senza costi, in quanto le prestazioni del servizio erano al di sotto di quelle promesse. In data 10 novembre 2015 Tiscali apriva il ticket n. 1652944 per lentezza, chiuso in data 11 novembre 2015 con diagnosi: "linea non migliorabile". In data 16 novembre 2015 Tiscali, dando seguito alla volontà del Cliente, avviava la disconnessione del servizio senza rientro della numerazione in Telecom, come espressamente indicato nel contatto telefonico del 16 ottobre 2015. Al riguardo, poiché la linea è stata certificata come "non migliorabile" non è stato addebitato al Cliente alcun contributo di disattivazione e sono stati stornati con la fattura compensativa tutti i canoni non dovuti conteggiati anticipatamente nella fattura emessa in data 2 dicembre 2015 fino al 26 febbraio 2016, dal momento che la modalità di fatturazione prevista dal contratto è bimestrale anticipata".*

### **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.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione 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'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.

La richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di rimborso degli importi sostenuti per l'installazione e per l'attivazione del servizio ADSL su parabola a fronte del *downgrade* della velocità di navigazione garantita dalla società Tiscali Italia S.p.A., non può ritenersi accoglibile, in quanto non contemplata dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*.

*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



## *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, a fronte dell'invio da parte dell'istante di ben tre certificati di rilevazione Ne.me.sys, la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato 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. Inoltre, detta società ha dimostrato di avere gestito la dismissione del servizio nella tempistica contrattuale senza applicazione di penali e senza costi aggiuntivi, anche in assenza della formalizzazione a mezzo raccomandata come previsto dall'articolo 8, comma 6, della sopracitata delibera.*

Da ultimo, si deve rilevare che non è emersa alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia in ordine alle doglianze sollevate dall'istante in ordine alla perdita della numerazione. Nello specifico, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, dalla documentazione acquisita agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Telecom Italia S.p.A. Invero, si deve evidenziare che nella richiesta di cessazione contrattuale, formalizzata ed inviata dall'istante a mezzo pec in data 21 ottobre 2015, peraltro richiamata dall'istante medesimo in sede istruttoria, si evince *ictu oculi* la volontà del sig. Triggiani di chiusura del contratto; peraltro l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta contestuale o successiva in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte.

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;

UDITA la relazione del Presidente;

**DELIBERA**

**Articolo 1**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Triggiani, 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, 8 febbraio 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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