



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 92/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BERTELLI DI VILLA/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1154/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 agosto 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. Villa, titolare della ditta Bertelli, del 13 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La ditta Bertelli di Villa, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 437271626 e intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0425642xxx, contesta la lentezza della navigazione e il mancato raggiungimento della velocità di connessione a decorrere dal mese di gennaio 2016, nonché il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dall'11 gennaio 2016 riscontrava il malfunzionamento del servizio ADSL, connotato da ripetute cadute di connessione che non ne consentivano il corretto utilizzo. Nonostante numerose contestazioni e reclami telefonici, la società Tiscali Italia S.p.A., pur tracciando diversi *tickets* di assistenza tecnica, provvedeva alla risoluzione del disservizio solo in data 20 giugno 2016. Tuttavia, il servizio ADSL, ritornato momentaneamente funzionante nei mesi di luglio ed agosto 2016, veniva interessato nuovamente da anomalie di connessione che venivano segnalate dall'istante a far data dal 6 settembre 2016. Il predetto disservizio veniva definitivamente risolto solo in data 21 dicembre 2016, a seguito però di una totale interruzione che interessava la linea telefonica dal 16 dicembre 2016 al 21 dicembre 2016.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL dall'11 gennaio 2016 al 20 giugno 2016 e dal 6 settembre 2016 al 21 dicembre 2016;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 16 dicembre 2016 al 21 dicembre 2016;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 13 settembre 2016;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali 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.

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.

In via generale, si deve premettere 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, limitandosi esclusivamente a produrre copia di alcuni *speed test*.

Tanto premesso, a prescindere dalla problematica della lentezza della navigazione, si deve rilevare che la richiesta dell'istante di cui al punto i), concernente il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al funzionamento “ad intermittenza” del servizio di connettività dati e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal mese di gennaio 2016. Al riguardo, detta società non ha prodotto copia del tracciamento delle singole connessioni generate dall'utenza telefonica in epigrafe nel periodo oggetto di contestazione (gennaio 2016 - dicembre 2016), né ha documentato l'attività di gestione del cliente, nonché le iniziative intraprese per far fronte alle ripetute richieste di assistenza tecnica.

Sul punto, attesa l'insussistenza di prova contraria, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per circa dodici mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Tiscali Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Nello specifico, dalla documentazione acquisita agli atti, si deve evidenziare che il servizio ADSL, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque connotato da anomalie di connessione, che vanno oltre alla mera lentezza della navigazione.

Pertanto, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del servizio di connettività dati, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero complessivo di 259 giorni dal 15 gennaio 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio dell'11 gennaio 2016, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 20 giugno 2016 (data di ripristino della funzionalità del servizio ADSL) e dal 10 settembre 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di seconda segnalazione di disservizio del 6 settembre 2016, sempre con decurtazione del predetto tempo di franchigia) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), si deve rilevare che la totale interruzione del servizio di telefonia fissa che ha interessato l'utenza telefonica n. 0425642xxx per il numero di 5 giorni dal 16 dicembre 2016 al 21 dicembre 2016 nel corso dell'intervento tecnico di "Reset" predisposto e peraltro riconosciuto dalla società Tiscali Italia S.p.A. è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società medesima ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*; sempre computato in misura pari al doppio, di cui *supra*.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto inviato a mezzo fax del 13 settembre 2016, in quanto il mancato riscontro alla segnalazione relativa al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Veneto e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Villa, titolare della ditta Bertelli, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali 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 1.295,00 (milleduecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 259 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 5 giorni di sospensione del servizio



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

telefonico, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Tiscali 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 agosto 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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