

Delibera n. 93/11/CIR

Definizione della controversia

M. A./ Tiscali Italia S.p.A.

(gu14/544/11)

l'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 13 luglio 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 13 maggio 2011 acquisita al protocollo generale al n. 23308/11/NA con la quale il sig. M ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 26 maggio 2011 prot. n. U/26435/11/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 29 giugno 2011;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. M., intestatario dell'utenza telefonica n. 0422.48xxxx, contesta la lentezza delle connessioni internet e la conseguente indebita fatturazione di canoni inerenti ad un servizio Adsl erogato in misura non rispondente ai valori prospettati e pubblicizzati in fase contrattuale.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che a fronte della sottoscrizione di un servizio Voip e Adsl fino a 7 Megabyte, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha mai garantito la velocità massima di connessione dichiarata, consentendo il raggiungimento della soglia ordinaria di 1,5 Megabyte.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto il rimborso dei canoni fatturati a titolo di canone Adsl e pagati a far data dalla sottoscrizione contrattuale

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 29 giugno 2011, con memoria inviata per le vie brevi in data 10 giugno 2011 ha rappresentato che *“a fronte della registrazione vocale del 17 settembre 2009, la società attivava il servizio denominato Tutto Incluso Light WS Bitstream, che comprendeva Adsl + fonia Voip). In data 30 ottobre 2009, il cliente segnalava la lentezza Adsl mediante servizio assistenza clienti; al riguardo, l'operatore, pu rilevando dei valori di allineamento nella norma, apriva il trouble ticket 767777, chiuso il 31 ottobre 2009 con nota: considerando che il Virtual Path (VP) è saturo, i test sono nella norma. A seguito di una nuova segnalazione, a distanza di quasi 7 mesi, si rilevava nuovamente la saturazione del Virtual Path, non imputabile alla società medesima e si forniva riscontro al cliente, evidenziando la mancata previsione nella documentazione contrattuale si sconti sul prezzo di listino o rimborsi in caso di mancato raggiungimento della velocità desiderata”*.

### **II. Motivi della decisione**

In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del nuovo quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. Diversamente dal precedente regolamento di cui alla delibera n.131/06/CSP recante *“direttiva in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n.249”*, secondo il quale il predetto obbligo informativo atteneva solo alla velocità massima teorica.

L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n.244/08/CONS, sebbene cogente dall'entrata in vigore del predetto provvedimento, è stato reso operativo e verificabile solo con l'adozione a partire dal mese di ottobre 2010, e precisamente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 8, comma 5, della citata delibera, entro un anno dalla designazione del soggetto indipendente di cui alla successiva delibera n.147/09/CSP, del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

Tanto premesso, nel caso di specie, l'accertamento di competenza di questa Autorità investe la condotta assunta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine alla prestazione del servizio richiesto dall'utente: al riguardo, dalla documentazione prodotta agli atti, ed in particolare dalla copia del file di log Adsl si evince che la società Tiscali Italia S.p.A. ha garantito la continuità di erogazione del servizio, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP secondo il quale *"I servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni"*. Al riguardo, preme sottolineare che il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettono la funzionalità del servizio medesimo. Di converso, in ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcuna documentazione e/o test comprovante la predetta problematica. Merita, pertanto, accoglimento la censura sollevata dalla società Tiscali Italia S.p.A. secondo la quale *"non risulta che il cliente abbia effettuato i test di velocità sul sito [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it), le cui risultanze possono oggettivamente essere utilizzate, come indicato anche nella Carta dei Servizi Tiscali, come strumento di tutela al fine di proporre un reclamo e, in extrema ratio, per richiedere ed ottenere il recesso senza costi di disattivazione"*. Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera n.244/08/CONS prevede espressamente che *"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"*.

Pertanto, anche nella denegata ipotesi in cui il valore ordinario di 1,5 Megabyte di downloading emerso dalla rilevazione eseguita a mezzo speedtest a seguito del primo reclamo del 30 ottobre 2009 fosse confermato dal software Ne.Me.Sys, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio Adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando 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, per quanto sopra esposto, la società Tiscali Italia S.p.A. ha garantito l'erogazione del servizio in modo regolare e continuo ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP, nonché ha provveduto alla corretta gestione del cliente ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della medesima direttiva;

RITENUTO, inoltre, che la richiesta formulata dalla parte istante non merita accoglimento in quanto nell'ipotesi di degrado del servizio il rimborso dei canoni corrisposti non è contemplato dal quadro regolamentare di cui alle delibere n.131/06/CSP e n.244/08/CSP, diversamente dallo strumento indennitario, che però è circoscritto, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4 della delibera n.131/06/CSP, ai ritardi, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti segnalati dagli utenti finali;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. A. M. in data 13 maggio 2011.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 13 luglio 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola

