



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 1/17/DTC/Gu14/1330/16

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

VITALE / TELECOM ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

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

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 1 giugno 2016 acquisita al protocollo generale al n. 30339/16, con la quale la sig.ra Vitale ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 6 giugno 2016 prot. n. 30883/16/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 13 settembre 2016;

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

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La sig.ra Vitale, intestataria dell'utenza telefonica n. 081935XXX, ha contestato la lentezza della navigazione ed il mancato raggiungimento della velocità di connessione a decorrere dal mese di dicembre 2015, nonché il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal mese di dicembre 2015 riscontrava il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti (20 Mega) ed il funzionamento "ad intermittenza" della componente dati. Nonostante i ripetuti reclami, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva tempestivamente alla risoluzione del disservizio, neanche a seguito di un intervento tecnico *in loco*, per il quale addebitava all'istante il relativo costo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la liquidazione degli indennizzi per il *downgrade* della velocità di navigazione e per l'irregolare erogazione del servizio ADSL; ii) lo storno dell'importo di euro 29,95 imputato a titolo costo per l'intervento tecnico nella fattura n. RT00394202 dell'8 gennaio 2016; iii) la liquidazione di un indennizzo per il mancato scritto al reclamo; vi) il rimborso delle spese procedurali.

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*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo 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 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, né ha prodotto copia degli *speed test*.

Sempre per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), segnatamente alla liquidazione di un indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio ADSL, si deve evidenziare che, dalla scarna documentazione prodotta in copia agli atti, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo, come da richiesta di cui al punto i).

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di storno dell'importo di euro 29,95 imputato a titolo costo per l'intervento tecnico nella fattura n. RT00394202 dell'8 gennaio 2016, deve ritenersi accoglibile, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestata la richiesta di annullamento del predetto importo. Al riguardo, l'operatore avrebbe dovuto quanto meno dimostrare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

la previsione di tale costo in sede di adesione contrattuale, in ossequio al principio di buona fede, di correttezza e di trasparenza pre - contrattuale e contrattuale.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa deve ritenersi accoglibile, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 5 marzo 2016, in considerazione dei 43 giorni intercorrenti dal 4 aprile 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 17 maggio 2016, data di prima interlocuzione tra le parti in sede conciliativa, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 43,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno dell'importo di euro di euro 29,95 imputato a titolo costo per l'intervento tecnico nella fattura n. RT00394202 dell'8 gennaio 2016, alla liquidazione dell'importo di euro 43,00 (quarantatre/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 5 marzo 2016, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso la commissione di conciliazione paritetica e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 1 giugno 2016 dalla sig.ra Vitale, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 081935XXX, mediante lo storno dell'importo di euro 29,95 imputato a titolo costo per l'intervento tecnico nella fattura n. RT00394202 dell'8 gennaio 2016, con contestuale emissione di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

2. La società Telecom 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 43,00 (*quarantatre/00*) a titolo di indennizzo a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 5 marzo 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 03/01/2017

Il Direttore
Mario Staderini