



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 63/17/DTC/Gu14/876/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PEROTTO / TISCALI 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. 125/17/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 2 maggio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 29215/17, con la quale la sig.ra Perotto 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 5 maggio 2017 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;

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 Perotto, intestataria dell'utenza telefonica n. 04395XXX, ha contestato la lentezza della navigazione ed il mancato raggiungimento della velocità di connessione, nonché la fatturazione da parte della società Tiscali Italia S.p.A. di importi successivi al passaggio ad altro operatore.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 28 maggio 2016 riscontrava il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti, come rilevato dal test di misurazione Ne.me.sys. Stante il protrarsi della lentezza del servizio di connettività, in data 9 agosto 2016 inviava alla società Tiscali Italia S.p.A. un nuovo certificato di rilevazione Ne.me.sys. Nonostante ripetuti reclami, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio. Pertanto, in data 20 ottobre 2016 l'istante si vedeva costretto a richiedere il rientro in Telecom Italia S.p.A., avvenuto in data 22 ottobre 2016.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i*) lo storno della fattura n. 162136130 del 2 ottobre 2016 dell'importo di euro 55,90 e della fattura n. 162589167 del 2 dicembre 2016 dell'importo di euro 89,67; *ii*) il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio dal 22 ottobre 2016 al 31 ottobre 2016; *iii*) la liquidazione di un indennizzo per parziale fruizione del servizio dal 28 maggio 2016 al 22 ottobre 2016; *iv*) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20 ottobre 2016; *iv*) il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria inviata in data 25 maggio 2017 a mezzo posta certificata, ha evidenziato che: *“il servizio attivato in data 12 maggio 2015 cessava per effetto di migrazione verso altro OLO in data 24 ottobre 2016. Giova innanzitutto evidenziare come il servizio sia stato regolarmente fruito sin dall’attivazione come da documentazione dei log di connessione. Il cliente non è stato isolato e il servizio mai interrotto. Il cliente difatti non ha reclamato l’interruzione della connessione, quanto piuttosto una velocità di connessione inferiore rispetto agli standards di qualità convenuti contrattualmente. In data 28 maggio 2016 perveniva un certificato Ne.me.sys inviato dal cliente. In data 31 maggio 2016 la società scrivente, nell’ambito della gestione della segnalazione ricevuta, provvedeva prontamente ad aprire un ticket di segnalazione per lentezza, che veniva chiuso lo stesso giorno con diagnosi: “saturazione”. In pari data, Tiscali inviava a mezzo email la comunicazione dell’esito del ticket. In data 1 settembre 2016 si censiva sui sistemi di anagrafica Tiscali un secondo e ultimo certificato Ne.me.sys datato 9 agosto 2016 per il quale la scrivente apriva un nuovo trouble che veniva chiuso il giorno stesso con la medesima causale: “saturazione”. Al riguardo, poiché la velocità di linea dati è stata certificata come “non migliorabile per saturazione” sono stati stornati sia i costi di disattivazione che la penalità riferita alla cessazione anticipata dal contratto, così come i canoni non dovuti conteggiati anticipatamente per il periodo dal 25 ottobre 2016 al 31 dicembre 2016, dal momento che la modalità di fatturazione prevista dal contratto è bimestrale anticipata. Il cliente vanta un credito di euro 4,15 iva inclusa che verrà corrisposto mediante bonifico bancario sulle coordinate che il cliente ha fornito come modalità di pagamento.*

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto *i)*, di storno integrale dell’insoluto, la stessa è stata accolta *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A., che ha già provveduto alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno dell’insoluto, fornendo copia della relativa nota di credito n. 178402578 emessa in data 2 maggio 2017 dell’importo complessivo di euro 149,72. Di converso, la richiesta dell’istante di cui al punto *ii)*, di rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio può ritenersi accoglibile, anche in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

considerazione del riconoscimento da parte della società Tiscali Italia S.p.A. del credito di euro 4,15 iva inclusa vantato dall'istante.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo a copertura del *downgrade* di velocità delle connessioni, 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 e discontinua 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.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, la stessa può ritenersi accoglibile, atteso che il riscontro fornito in data 3 novembre 2016 dalla società Tiscali Italia S.p.A. riportando la seguente dicitura *“le comunichiamo che la sua documentazione non può essere accolta in quanto il servizio risulta cessato”* non può ritenersi esaustivo in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato a mezzo pec dall'istante in data 20 ottobre 2016, in considerazione dei 163 giorni intercorrenti dal 20 novembre 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 2 maggio 2017, data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 163,00 a titolo di indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del Regolamento indennizzi secondo il quale *“se l'operatore non fornisce risposta al*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere 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”.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l’istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dell’importo di euro 4,15 iva inclusa, alla liquidazione dell’importo di euro 163,00 (centosessantatre/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 20 ottobre 2016 e dell’importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il CORECOM Veneto e del fatto che la predetta società ha dimostrato di avere provveduto allo storno degli importi contestati dopo l’esperienza della procedura conciliativa, ma prima dell’avvio della presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell’istanza formulata in data 2 maggio 2017 dalla sig.ra Perotto, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all’utenza telefonica n. 04395XXX, mediante il rimborso dell’importo di euro 4,15 fatturato nel periodo di mancata fruizione del servizio, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.
2. La società Tiscali Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - i) euro 163,00 (centosessantatre/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 20 ottobre 2016, secondo quanto previsto dall’articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 12/06/2017

Il Direttore
Mario Staderini