



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 70/17/DTC/Gu14/2168/16

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

GROSSI / 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. 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 3 ottobre 2016 acquisita al protocollo generale al n. 52661/16, con la quale la sig.ra Grossi 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 ottobre 2016 prot. n. 53111/16/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;

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 Grossi, intestataria dell'utenza telefonica n. 081441XXX, ha contestato la lentezza della navigazione ed il mancato raggiungimento della velocità di connessione a decorrere dal mese di febbraio 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 Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva tempestivamente alla risoluzione del disservizio; pertanto, in data 12 ottobre 2015 l'istante si vedeva costretta a richiedere il trasferimento della predetta utenza telefonica verso altro operatore. Di seguito al passaggio avvenuto in data 3 novembre 2015, la società Tiscali Italia S.p.A. emetteva la fattura n. 153081718 del 2 dicembre 2015 dell'importo di 331,69 euro, in cui veniva addebitato l'importo di euro 298,86 a titolo di "ADSL - Restituzione promozione goduta".

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 dal 19 febbraio 2015 al 3 novembre 2015; ii) lo storno dell'importo di 331,69 euro addebitato nella fattura n. 153081718 del 2 dicembre 2015; iii) la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

liquidazione di un indennizzo per il mancato scritto al reclamo dell'11 marzo 2015; iv) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata in data 26 ottobre 2016 a mezzo posta certificata ha rappresentato che: *“pur in assenza di apposito test Ne.Me.Sys previsto dalla normativa per suddetta fattispecie, a chiusura transattiva della controversia a saldo e stralcio di ogni pretesa, si accoglie la sua richiesta di storno della fattura relativa a contributo di disattivazione per € 331.69. A tal fine si allega bozza di proposta transattiva”*. Pur tuttavia, tale proposta non è stata accettata dal rappresentante della parte istante.

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 scarsa documentazione prodotta in copia agli atti, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 della fattura n. 153081718 del 2 dicembre 2015, deve ritenersi accoglibile, con esclusione del solo importo di euro 35,54 iva esclusa addebitato nella predetta fattura a titolo di "*contributo di disattivazione*", in quanto dalla disamina del predetto conto si evince che la società ha fatturato un importo equivalente al costo di gestione sostenuto per l'effettiva dismissione dei servizi. Peraltro, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore per la migrazione, il suddetto costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto espressamente anche in sede di adesione contrattuale al profilo "*Tutto Incluso 20 Mega*", come da *brochure* allegata in copia agli atti.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo dell'11 marzo 2015, la stessa non può ritenersi accoglibile, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcuna nota scritta che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Peraltro, a fronte della documentata richiesta dell'istante di assistenza tecnica del 11 marzo 2015, con riscontro immediato il supporto tecnico di Tiscali *Help Desk* ha fornito i valori *Download e Upload Speed* da misurare con il test di rilevazione.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno parziale della fattura n. 153081718 del 2 dicembre 2015, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*) a titolo di rimborso delle sole spese procedurali sostenute per la procedura conciliativa, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. nella presente procedura ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dal rappresentante dell'istante;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 3 ottobre 2016 dalla sig.ra Grossi, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 081935XXX, mediante lo storno degli importi addebitati nel conto n. 153081718 del 2 dicembre 2015, mediante emissione di nota di credito, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

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, 11/07/2017

Il Direttore
Mario Staderini