



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 79/17/DTC/Gu14/303/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MASCHIETTO / 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 13 febbraio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 7146/17, con la quale la sig.ra Maschietto 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 15 febbraio 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 Maschietto, intestataria dell'utenza telefonica n. 0412005XXX, ha contestato la lentezza della navigazione ed il mancato raggiungimento della velocità di connessione a decorrere dal mese di febbraio 2016, nonché il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 18 febbraio 2016 riscontrava il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti ed il funzionamento "ad intermittenza" della componente dati. Nonostante l'inoltro di due certificati di rilevazione Ne.me.sys nelle date rispettivamente del 18 febbraio 2016 e del 4 aprile 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva tempestivamente alla risoluzione del disservizio; pertanto, in data 6 aprile 2016 l'istante si vedeva costretta a richiedere la disdetta contrattuale. A seguito della dismissione dei servizi avvenuta in data 12 maggio 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. emetteva la fattura n. 161482369 del 2 luglio 2016, in cui veniva addebitato l'importo di euro 61,16 iva esclusa a titolo di "*contributo di disattivazione*"; importo non dovuto a fronte dell'inadempimento contrattuale.

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 18 febbraio 2016 al 12 maggio 2016; ii) lo storno dell'importo di 61,16 iva esclusa addebitato nella fattura n. 161482369 del 2 luglio 2016; iii) il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

rimborso dell'importo di euro 17,03 iva esclusa imputato a titolo di canone ADSL e canone *Addon* per il periodo intercorrente dal 13 maggio 2016 al 31 maggio 2016; iv) la liquidazione di un indennizzo per il mancato scritto al reclamo del 5 agosto 2016; v) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata in data 22 febbraio 2017 a mezzo posta certificata ha rappresentato che: *“a chiusura transattiva della controversia a saldo e stralcio di ogni pretesa, si propone l’annullamento dell’attuale insoluto; la chiusura della posizione di recupero crediti ed un indennizzo forfettario ed omnicomprensivo di €100”*. 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.

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



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. 161482369 del 2 luglio 2016, deve ritenersi accoglibile, atteso che l'importo di euro 61,16 iva esclusa imputato a titolo di "contributo di disattivazione" non è dovuto, atteso che a fronte dell'invio dei due certificati di rilevazione Ne.me.sys e del mancato ripristino da parte dell'operatore dei livelli di qualità del servizio, l'istante ha la facoltà di recedere senza penali, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii) di rimborso dell'importo di euro 17,03 iva esclusa imputato a titolo di canone ADSL e canone *AddOn* per il periodo intercorrente dal 13 maggio 2016 al 31 maggio 2016, la stessa deve ritenersi accoglibile, in quanto sebbene l'importo sia stato annotato quale voce di accredito nella fattura n. 161482369 del 2 luglio 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha documentato di averne disposto il relativo rimborso.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iv), di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo dell'8 agosto 2016, la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto a prescindere dal fatto che la predetta nota si sostanzia in una richiesta indennitaria, la stessa non può essere presa in considerazione in questa sede, in considerazione del fatto che, essendo avanzata dal rappresentante dell'istante nel corso dell'istruttoria, risulta ultronea al *petitum* contenuto sia nell'istanza di conciliazione che in quella introduttiva del presente procedimento.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno della fattura n. 161482369 del 2 luglio 2016, il rimborso dell'importo di euro 17,03 imputato a titolo di canone ADSL e di canone *Addon*, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Veneto e per la presente procedura;



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 13 febbraio 2017 dalla sig.ra Maschietto, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0412005XXX, mediante lo storno degli importi addebitati nel conto n. 161482369 del 2 luglio 2016, mediante emissione di nota di credito e contestuale ritiro della pratica di recupero crediti ed il rimborso dell'importo di euro 17,03 (diciasette/03) iva esclusa, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza introduttiva del presente procedimento.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di euro 100,00 (cento/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, 11/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini