



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 89/17/DTC/Gu14/907/17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**FORTE / 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. 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 4 maggio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 29608/17, con la quale la sig.ra Forte 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 dell'8 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, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 11 luglio 2017;

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 Forte, intestataria dell'utenza telefonica n. 089631XXX, ha contestato la lentezza della navigazione ed il mancato raggiungimento della velocità di connessione, nonché il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 28 luglio 2015 aderiva all'offerta commerciale "*Internet Senza Limiti*" che prevedeva la fornitura del servizio ADSL a 7 Mega, al costo di euro 24,90 al mese. Sin dall'attivazione, l'istante riscontrava il *downgrade* della velocità di navigazione, che non rispecchiava i parametri convenzionalmente pattuiti (7 Mega) ed il funzionamento "ad intermittenza" della componente dati, che non ne consentiva il corretto utilizzo. Nonostante i ripetuti reclami al 187, la società Telecom Italia S.p.A. non provvedeva tempestivamente alla risoluzione del disservizio, neanche a seguito di un intervento tecnico *in loco* predisposto in data 27 ottobre 2015, 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)* il rimborso dell'importo di euro 30,50 imputato a titolo costo per l'intervento tecnico di manutenzione nella fattura n. RT07785313; *iii)* la liquidazione di



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 1 aprile 2016; 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*.

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 il malfunzionamento 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 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*). Infatti, dalla copia del retrocartellino prodotta agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria si evince la presenza solo di tre segnalazioni di disservizio ADSL, inviate dall'istante nelle date



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

rispettivamente del 25 ottobre 2015, del 17 gennaio 2016 e dell'8 marzo 2016; tutte chiuse nella tempistica contrattuale (48 ore) di riparazione del guasto, ovvero nelle date del 26 ottobre 2015, del 18 gennaio 2016 e del 10 marzo 2016.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di rimborso dell'importo di euro 30,50 imputato a titolo costo per l'intervento tecnico nella fattura n. RT07785313 del 7 dicembre 2015, 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 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 al reclamo scritto del 1 aprile 2016, la stessa non deve ritenersi accoglibile, atteso che la società Telecom Italia S.p.A. ha documentato di avere riscontrato con nota del 19 aprile 2016 la problematica di lentezza della navigazione, invitando l'istante stesso ad eseguire la prova del test di rilevazione della velocità con l'apposito software Ne.me.sys.

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 di euro 30,50 imputato a titolo costo per l'intervento tecnico nella fattura n. RT07785313, 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 Telecom Italia S.p.A. nella presente procedura ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dal legale rappresentante dell'istante medesimo;

### DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 4 maggio 2017 dalla sig.ra Forte, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 089631XXX, mediante il rimborso dell'importo di euro di euro 30,50 imputato a titolo costo per l'intervento tecnico nella fattura n. RT07785313, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Telecom Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

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