



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 91/17/DTC/Gu14/916/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RANIERI / 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 3 maggio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 29379/15, con la quale il sig. Ranieri 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 18 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:

Il sig. Ranieri, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815116XXX, ha contestato la totale sospensione del servizio ADSL dal 20 luglio 2015 al 2 settembre 2015, nonché la lentezza della velocità di navigazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Windtre S.p.A., nel mese di giugno 2015 aderiva all'offerta commerciale "Tutto" al costo di euro 29,00 (in promozione per un anno, e poi al costo di euro 44,00). A seguito del passaggio della predetta numerazione in Telecom Italia, avvenuta in data 20 luglio 2015, l'istante riscontrava la totale interruzione del servizio ADSL, che, nonostante le segnalazioni al centro assistenza clienti 187 di Telecom Italia, veniva ripristinato solo in data 2 settembre 2015. Di seguito, il servizio ADSL non veniva garantito secondo gli standards qualitativi previsti contrattualmente e presentava una costante lentezza di navigazione fino al rientro della risorsa numerica in Windtre S.p.A., avvenuto in data 19 aprile 2016.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio ADSL dal 20 luglio 2015 al 2 settembre 2015; *ii)* la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del predetto servizio e per la lentezza di navigazione dal 2 settembre 2015 fino alla data del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

19 aprile 2015 di rientro in Windtre S.p.A.; iii) il rimborso dell'importo di euro 76,76 a titolo di importo fatturato in eccedenza; iv) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 1 marzo 2016.

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*.

In via preliminare occorre operare un “*distinguo*” tra il disservizio consistente nella sospensione del servizio ADSL che ha interessato l'utenza in epigrafe a seguito dell'espletamento della procedura di migrazione, ed il secondo disservizio lamentato successivamente dall'istante, ovvero la lentezza della velocità di navigazione.

Tanto premesso, per quanto concerne il primo punto controverso, all'esito delle risultanze istruttorie e dalla documentazione acquisita agli atti, in particolare dalla copia del retrocartellino, prodotto agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria del 20 luglio 2017, si deve evidenziare che il disservizio lamentato dall'istante, pur essendo oggetto di tre segnalazioni inviate nelle date rispettivamente del 19 agosto 2015, del 26 agosto 2015 e del 3 settembre 2015, non è stato prontamente risolto nella tempistica contrattuale. Tale evidenza è stata anche riconosciuta dalla società Telecom Italia S.p.A. che in data 20 luglio 2017 ha relazionato che “*in data 19 agosto 2015 si riscontra una prima segnalazione di guasto ADSL; il ticket viene chiuso in data 20 agosto 2015 con diagnosi di riparazione guasto in box – armadio. In data 26 agosto 2015 si rileva altra segnalazione di guasto con una continuità di monitoraggio da parte di Open Access, fino alla chiusura definitiva del ticket in data 6 settembre 2015. Le note di chiusura precisano un intervento al MUX risultato isolato e altri guasti presenti sulla centrale, per cui la tipologia di guasto è classificata come master*”.

Per quanto sopra accertato, in considerazione di quanto disposto dall'articolo 7, comma 2 e 3, delle Condizioni generali di abbonamento, in tema di riparazioni dei guasti, secondo il quale: “*Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione*”, si deve evidenziare che, a fronte della prima segnalazione di guasto inviata dall'istante in data 19 agosto 2015, il disservizio che ha determinato la totale interruzione del servizio ADSL è stato risolto solo in data 6 settembre 2015, quindi con un ritardo complessivo di 16 giorni rispetto alla tempistica (48 ore) prevista dalle condizioni generali di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

abbonamento. Pertanto, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die*, come previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

In ordine al secondo punto controverso, e precisamente alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare nel contratto le prestazioni minime promesse del servizio dati.

Tanto premesso, nel caso di specie, preme sottolineare che la lentezza della navigazione, peraltro non documentata dall'istante mediante l'utilizzo del sistema di rilevazione del software Ne.Me.Sys, non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio, nonché alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione. 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. Peraltro, l'istante non ha fornito alcuna documentazione e/o test comprovante la persistenza della predetta problematica, a far data dal 2 settembre 2015, mediante l'utilizzo del sistema di rilevazione del software Ne.Me.Sys.

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL e per la lentezza di navigazione fino alla data del 19 aprile 2015 non può ritenersi accoglibile.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Laddove, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso dell'importo fatturato in eccedenza deve ritenersi accoglibile, in quanto sulla base di quanto emerso agli atti, a fronte della contestazione inviata in data 30 ottobre 2015 dall'istante in ordine al contributo di attivazione della linea, la società Telecom Italia S.p.A. ha riconosciuto in favore dell'istante una partita creditoria dell'importo di euro 80,00 oltre iva, che però non risulta essere stata mai accreditata.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), non deve ritenersi accoglibile, in quanto le note del 1 marzo 2015, prodotta in copia in allegato all'istanza, redatta dal legale dell'istante, si sostanzia in una mera richiesta risarcitoria e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL dal 22 agosto 2015 al 6 settembre 2015, al rimborso dell'importo di euro 80,00 (ottanta/00) oltre iva, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle sole spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione, in considerazione del fatto che la società Telecom Italia S.p.A., nel corso della presente procedura, ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso;

DETERMINA

1. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 3 maggio 2017 dal sig. Ranieri, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario,
 - i) euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del guasto, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 16 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 22 agosto 2015 al 6 settembre 2015, come previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 80,00 (ottanta/00) oltre iva a titolo di rimborso dell'importo imputato indebitamente a titolo di contributo di attivazione, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

iii) euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, 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