

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.188
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TISCALI ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*";

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'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP; 131/06/CPS; 244/08/CPS; 69/11/CIR; 93/11/CIR; 70/12/CIR, 126/16/CIR, 39/17/DTC, 96/17/CONS e 1/18/CIR

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2583);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 18.01.2018, l'istante ha presentato istanza di definizione n. prot. AL/2018/13544 del 26/02/2018.

L'istante, titolare di un contratto business avente ad oggetto servizio internet ADSL su linea fissa lamenta, nei confronti di Tiscali Italia X (di seguito Tiscali) la mancata/parziale fornitura del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato e nella successiva memoria di replica ha sostenuto quanto segue:

- che la linea internet si è rivelata da subito e per tutto il periodo inutilizzabile in quanto troppo lenta e discontinua;
- che l'operatore, che ha gli ha finalmente risposto dopo molti tentativi inutili di contattare il Servizio clienti, gli ha comunicato che la potenza della linea mancava a causa dell'eccessiva lontananza dalla centrale;
- di aver atteso 6 mesi dopo la promessa dell'operatore di potenziare la linea, cosa mai avvenuta;
- di aver dovuto prendere una nuova numerazione e stipulare un nuovo contratto con altro operatore per poter limitare i tempi di attesa dovendo utilizzare internet come strumento di lavoro.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) rimborso delle fatture pagate durante tutto il periodo;
- b) indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- c) indennizzo per perdita numero

specificando, nella memoria di replica, un totale complessivo richiesto per gli indennizzi pari ad Euro 5.625,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria prot. AL/2018/35292 del 05/06/2018, Tiscali riferisce di aver avviato in data 05.04.2017 l'attivazione di un pacchetto servizi ADSL e Voce denominato "Tutto incluso Affari 20 mega" da cui l'utente ha presentato disdetta in data 10.10.2017. In merito alle contestazioni dell'istante relative all'inutilizzabilità della linea per lentezza e disconnessioni, Tiscali eccepisce di aver garantito la continuità di erogazione del servizio, come risulta dai log di connessione e dai tabulati del traffico telefonico, da cui emergono chiaramente connessioni continuative e di lunga durata. Tiscali evidenzia che la velocità del servizio, indicativa nel caso di specie fino a 20 Mega, non può essere sempre raggiungibile in quanto subordinata a fattori non prevedibili e non necessariamente dipendenti direttamente da Tiscali, quali lo stato fisico della linea e la distanza dalla Centrale. L'operatore comunica che nel periodo di vigenza contrattuale non gli risulta pervenuta alcuna rilevazione a mezzo speedtest relativa al software Ne.Me.Sys. Dichiara inoltre di non aver mai ricevuto il certificato di rilevazione del 15.09.2017, che l'istante ha allegato al GU14. Evidenzia quanto disposto in merito dalla delibera n. 244/08/CPS, che stabilisce, anzitutto, la necessità di effettuare una seconda misurazione a distanza di 30 giorni dall'invio del reclamo circostanziato contenente la prima, e in secondo luogo che l'utente, anche a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe solo la facoltà di recedere dal contratto senza costi di cessazione ma non il diritto di richiedere il rimborso dei canoni pagati né tantomeno indennizzi.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Tiscali rigetta, poi, la contestazione dell'istante relativa alla perdita della numerazione, eccependo che, con la PEC di disdetta del 10/10/2017, l'utente chiedeva la cessazione del contratto con cessazione del numero telefonico.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

a) la richiesta di rimborso delle fatture pagate di cui al punto a) non può essere accolta. Si osserva in primo luogo che l'istante ha genericamente richiesto il *"rimborso delle fatture pagate durante il periodo"*, ritenendole indebite a causa dell'inutilizzabilità/malfunzionamento fin da subito del servizio, senza, però, produrne copia né tantomeno indicarne importo, numero e/o data. La scrivente Autorità non è pertanto in condizione di poter accertare la giustezza della richiesta di rimborso per assenza di elementi oggettivi. Si evidenzia, poi, quanto stabilito, in materia di onere della prova dalla delibera n. 70/12/CIR, in linea con l'orientamento costante dell'Autorità Garante: *"La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate, avrebbe dovuto fornire la prova chiara dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...)"* Nel caso di specie, l'istante non risulta aver adempiuto al suddetto onere probatorio. Egli si limita, infatti, a richiedere genericamente il rimborso di fatture indebitamente pagate senza fornire alcuna prova dei relativi pagamenti e dell'avvenuto reclamo.

In ordine alla specifica problematica della velocità del collegamento alla rete, si evidenzia, poi, in particolare, il quadro regolamentare tracciato dalla delibera n.244/08/CSP che, all'art. 7, prevede l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL e di garantire la banda minima in downloading. L'adempimento da parte degli operatori del suddetto obbligo è verificabile con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys (Network Measurement System) che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale. Il risultato di tale misura costituisce prova di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

inadempienza contrattuale e può, quindi, essere utilizzato per proporre un reclamo e richiedere il ripristino degli standard minimi garantiti ovvero per esigere il recesso senza costi dal contratto. Si riporta quanto previsto, in merito, dall'art. 8, comma 6, della suddetta delibera per cui: *“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”*. Ne consegue che, ai sensi del citato articolo, come previsto da Agcom delibera 126/16/CIR, *“l'istante ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo, ma non anche il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio ADSL, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente”*. Si veda in merito l'orientamento costante dell'Autorità Garante (ex multis delibere Agcom nn. 126/16/CIR, 131/06/CPS; 93/11/CIR; 96/17/CONS; 1/18/CIR). Si aggiunga che, nel caso di specie, dalla documentazione in fascicolo non risulta che l'istante abbia inviato all'operatore alcun reclamo circostanziato in merito alla lentezza della navigazione ai sensi del richiamato art. 8, co 3, e che quindi che non sarebbe d'altra parte comunque integrata la fattispecie da quest'ultimo delineata.

b) La richiesta di indennizzo per malfunzionamento di cui al punto b) non può essere accolta. L'istante lamenta la discontinuità e la lentezza della connessione ADSL, che ha reso la linea internet inutilizzabile da subito per tutto il periodo.

Per quanto riguarda, in particolare, la lentezza della navigazione, si rimanda a quanto esposto al precedente punto a) in merito al quadro regolamentare tracciato dalla delibera Agcom n. 244/08/CPS per rilevare che alla luce del sopra riportato articolo 8, co 6, di quest'ultima, risulta chiaro che la lentezza della navigazione non determina il diritto alla liquidazione dell'indennizzo ma consente al cliente, di recedere senza penali. Si cita in merito, ex multis, Agcom delibera n. 39/17/DTC.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In generale, si rileva poi che, nel caso in esame, da quanto prodotto in atti da parte istante non risulta alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa comprovare, nell'arco della vigenza contrattuale, l'esistenza di un reclamo in merito al disservizio lamentato.

Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*.

Si richiama, altresì, l'orientamento costante dell'Autorità garante, riportando quanto ha disposto con delibera n. 69/11/CIR, per cui: *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato prima di rivolgersi all'Autorità un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di reclamo il gestore non può aver contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione"*.

Non risultando, dalla documentazione in atti, alcun reclamo inoltrato a Tiscali da parte istante in merito al malfunzionamento del servizio, la relativa richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento.

c) la richiesta di indennizzo per perdita del numero non può essere accolta. Dalla documentazione in fascicolo risulta, infatti, che l'istante con PEC del 10.10.2017 ha comunicato all'operatore la disdetta del rapporto contrattuale con conseguente perdita della numerazione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)