



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 107/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ALMA /TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/684/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 27 giugno 2018;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” (di seguito “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza della società Alma , del 27 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società Alma, in persona dell'amministratore pro tempore, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 08119112***, contesta la sospensione del servizio telefonico e il malfunzionamento che ha interessato il servizio ADSL a far data dal 1 giugno 2017.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal mese di giugno 2017 riscontrava la totale interruzione del servizio telefonico e contestualmente il malfunzionamento del servizio ADSL, connotato da ripetute cadute di connessione. Nonostante numerose contestazioni, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio e non forniva alcun riscontro al reclamo scritto inviato a mezzo fax in data 21 settembre 2017. Solo in data 30 ottobre 2017 entrambi i servizi riprendevano la piena funzionalità a seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Campania.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento di entrambi i servizi;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso e lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 28 maggio 2018, che: *“il cliente è titolare dal 19 dicembre 2012 di un servizio voce e dati con tecnologia Wimax erogato precedentemente da Aria S.p.A. Allo stato il servizio è attivo e regolarmente fruito su entrambe le componenti voce e dati. In ordine all'interruzione dei servizi, è importante rilevare come la scrivente sia venuta a conoscenza del presunto malfunzionamento del servizio solo in data 26 settembre 2017, in occasione della ricezione di un'istanza di provvedimento temporaneo ai sensi dell'articolo 5 da parte del CORECOM Campania. A seguito di tale segnalazione, la scrivente si attivava prontamente per effettuare ogni verifica necessaria per la risoluzione della presunta problematica; dalle quali emergeva che il servizio dati era regolarmente erogato e fruito, mentre per la componente voce si rendeva necessario procedere ad un “reset” dell'antenna radio. Tuttavia i tecnici Aria/Tiscali incaricati dell'intervento citato, non riuscivano immediatamente a mettersi in contatto con il cliente al numero di reperibilità. Al fine di risolvere la problematica in tempi rapidi, la scrivente provvedeva quindi ad inviare un modem sostitutivo che veniva consegnato al cliente in data 17 ottobre 2017. Tuttavia a causa della perdurante mancanza di disponibilità del*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cliente a fissare un appuntamento con i tecnici incaricati dell'installazione, il modem non veniva collegato e configurato fino al 30 ottobre 2017, quando finalmente veniva completata la configurazione grazie al supporto da remoto da parte dei tecnici Aria/Tiscali. Si rileva comunque che la prima e l'unica segnalazione pervenuta alla scrivente per il malfunzionamento sia l'istanza GU5 ed il successivo provvedimento temporaneo. Tiscali si è attivata comunque alla consegna del modem e alla configurazione da remoto. Ed adoperandosi in ogni modo possibile per risolvere la problematica all'origine del malfunzionamento lamentato”.

3. Motivazione della decisione

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

In *primis*, si deve rilevare che l'asserzione riportata nella memoria prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A., secondo la quale “*si rileva comunque che la prima e l'unica segnalazione pervenuta alla scrivente per il malfunzionamento sia l'istanza GU5 ed il successivo provvedimento temporaneo*”, risulta destituita di fondamento, in quanto la società istante ha prodotto in allegato all'istanza introduttiva del presente procedimento la copia del reclamo inviato a mezzo fax in data 21 settembre 2017, corredata dal relativo rapporto di trasmissione con esito positivo.

Nel merito, si deve evidenziare che dalla documentazione acquisita agli atti, e in particolare dalla copia dei *files* di *log* della componente voce e dati, si rileva l'assenza senza soluzione di continuità di traffico telefonico, come peraltro ammesso dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria, nonché la discontinuità delle singole connessioni connotate nella maggioranza dei casi da brevissima durata. Tuttavia, sebbene i predetti disservizi si siano palesati a far data dal mese di giugno 2017, la prima segnalazione di disservizio inviata dall'istante risale al 21 settembre 2017, come si evince da quanto allegato agli atti.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e per il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 25 settembre 2017 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 21 settembre 2017, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 30 ottobre 2017 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi) atteso che la società Tiscali Italia S.p.A., limitandosi ad addurre “*l'irreperibilità del cliente*”, peraltro non provata, non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente all'assenza del servizio telefonico, al funzionamento “ad intermittenza” del servizio di connettività, all'impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto. Pertanto, la totale sospensione del servizio telefonico per il numero di 36 giorni implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio. Laddove l'irregolare erogazione del servizio di connettività dati, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso sempre dal 25 settembre 2017 al 30 ottobre 2017, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del medesimo *Regolamento*; da computarsi in misura pari al doppio.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto, a prescindere dal fatto che risulta un'unica segnalazione di disservizio, *id est* quella del 21 settembre 2017, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di storno e/o rimborso degli importi fatturati, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione dei servizi fino al 30 ottobre 2017, come accertato in sede istruttoria.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Alma, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 36 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 180,00 (centoottanta/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 36 giorni di irregolare e discontinua



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

erogazione del servizio dati, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 08119112**, mediante lo storno e/o rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con contestuale emissione di relative note di credito e maggiorazione di interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

Roma, 27 giugno 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi