



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 127/17/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS RABASCA/TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14/975/17)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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 *“Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l'istanza del sig. Rabasca, del 15 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Rabasca, intestatario dell'utenza telefonica n. 082730xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico ed il malfunzionamento che ha interessato il servizio ADSL a decorrere dal mese di novembre 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dal 9 novembre 2016 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, limitandosi a comunicare in data 6 dicembre 2016 a mezzo sms di *“avere preso visione della documentazione e di averla inviata al settore competente”*, non forniva riscontro ai reclami. Solo nella prima decade del mese di febbraio 2017 entrambi i servizi riprendevano la piena funzionalità.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e per il malfunzionamento del servizio ADSL a far data dal 9 novembre 2016;
- ii. lo storno ed il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per l'assenza di trasparenza contrattuale e di assistenza tecnica;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. nella memoria del 29 maggio 2017 inviata a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“il servizio Suite Tutto Incluso è stato attivato in data 23 novembre 2015 per la parte ADSL ed in data 10 dicembre 2015 per la parte voce WLR. Con pec, che si precisa non essere un canale preposto alla ricezione dei reclami, del 26 novembre 2016 il cliente lamentava la lentezza della linea ADSL e l'assenza del servizio voce. Il ticket veniva chiuso in data 3 gennaio 2017, quando l'assistenza Tiscali ha contattato il cliente per effettuare le verifiche tecniche del caso. Il ticket veniva chiuso con competenza Tiscali. In data 7 febbraio 2017 Tiscali apriva un altro ticket per isolato fonia Telecom, chiuso in data 9 febbraio 2017. Nel merito si precisa che Tiscali ha gestito le segnalazioni del cliente aprendo due ticket di guasto, uno per la lentezza della navigazione, l'altro per problemi di fonia. E' importante rilevare che il cliente, nel segnalare i problemi tecnici, ha utilizzato un canale non previsto per l'assistenza clienti (reclamo a mezzo pec) e non contemplato dall'articolo 3, comma 3, della Carta Servizi Tiscali. Il fatto che il cliente abbia usato tale canale non dedicato (pec) ha comportato un ritardo nell'avviare il monitoraggio sulla linea voce. Inoltre non si comprende come mai il cliente a fronte dell'assenza del servizio voce dal 9 novembre 2016 non abbia effettuato un sollecito a mezzo contatto telefonico tramite social network o comunque avvalendosi dei canali di contatto istituzionali. Il servizio è stato erogato in modo continuo sebbene siano riscontrabili delle disconnessioni”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 via preliminare, si deve evidenziare che dalla documentazione acquisita agli atti, ed in particolare dalla copia dei files di *log* della componente voce e dati si rileva l'assenza senza soluzione di continuità di traffico telefonico dal 9 novembre 2016 al 13 febbraio 2017, nonché la discontinuità delle singole connessioni, come peraltro ammesso dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria. Tuttavia, sebbene i predetti disservizi si siano palesati a far data dal 9 novembre 2016, la prima segnalazione di disservizio inviata dall'istante risale al 26 novembre 2016, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria.

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 30 novembre 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 26 novembre 2016, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 13 febbraio 2017 (data di ultima segnalazione) atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente all'assenza del servizio telefonico, al funzionamento "ad intermittenza" del servizio di connettività dati e alla ritardata riparazione del predetto disservizio.

Atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, la totale sospensione del servizio telefonico per il numero di 75 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 indennizzi*. Laddove l'irregolare erogazione del servizio di connettività dati, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso sempre dal 30 novembre 2016 al 13 febbraio 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.

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di storno e/o rimborso degli importi fatturati, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione dei servizi intercorrente dal 9 novembre 2016 al 13 febbraio 2017, come accertato in sede istruttoria.

Di converso, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto a prescindere dal fatto che la nota del 26 novembre 2016 è stata inviata ad un indirizzo di posta certificata non contemplato dall'articolo 3, comma 3, della Carta dei Servizi Tiscali, secondo il quale "il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: - posta presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; - fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; - via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende", come peraltro eccepito dalla società Tiscali Italia S.p.A., il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per assenza di trasparenza contrattuale e di assistenza tecnica, non può ritenersi accoglibile, atteso che detta fattispecie non è contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui all'articolo 19, comma 4.

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 esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Rabasca, 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, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 375,00 (trecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 75 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 187,50 (centottantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 75 giorni di irregolare e discontinua erogazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento 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. 082730xxx, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, 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, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi