



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 166/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CRACCO/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1411/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 novembre 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 “*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 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. Cracco, del 25 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Iuri Cracco, intestatario dell’utenza telefonica n. 04455606XXX, contesta la il malfunzionamento che ha interessato il servizio ADSL a decorrere dal mese di ottobre 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 6 novembre 2016 segnalava al servizio assistenza tecnica di Tiscali il malf funzionamento del servizio ADSL, connotato da sospensioni e ripetute cadute di connessione verificatesi sin dal mese di ottobre 2016. Nonostante numerose contestazioni, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio e non forniva riscontro ai reclami. Solo in data 10 maggio 2017 il servizio ADSL riprendeva la piena funzionalità.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio e per il malf funzionamento del servizio ADSL dal 1 ottobre 2016 al 10 maggio 2017;
- ii. lo storno ed il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio dal mese di ottobre 2016 al mese di maggio 2017;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami;
- iv. il rimborso per le spese sostenute, le raccomandate ed il tempo perso;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. nella memoria del 19 settembre 2017 inviata a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“in data 6 novembre 2016 l'istante per la prima volta segnalava problematiche sulla navigazione ADSL. A seguito della suddetta segnalazione, la scrivente, dopo avere effettuato tutte le verifiche necessarie sulla propria rete, a seguito delle quali non emergevano anomalie, provvedeva all'apertura di diversi ticket di guasti (n. 1798816 per assenza di portante; competenza Telecom. N. 1805302 per Permuta errata; competenza Telecom. N. 1809777 per presenza portante mancata autenticazione; competenza Telecom). Pertanto nell'arco temporale tra il 6 novembre 2016 ed il 5 gennaio 2017 Tiscali con l'apertura dei guasti sopra indicati ha dato evidenza di avere gestito tutte le richieste di supporto del Cliente richiedendo a Telecom Italia una verifica sulla centrale e contestualmente riscontrando tramite gli stessi canali utilizzati dal Cliente le sue segnalazioni. A far data dal mese di gennaio 2017 come provato dai log ADSL il servizio risulta erogato e fruito dall'istante. In ottica conciliativa si è proposto lo storno delle fatture ed un indennizzo pari ad euro 350,00. Ma la proposta è stata rifiutata dall'istante”*.

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 dati si rileva l'assenza senza soluzione di continuità di traffico telefonico dal 7 ottobre 2016 al 27 gennaio 2017, nonché la discontinuità delle singole connessioni fino al mese di maggio 2017. Tuttavia, sebbene i predetti disservizi si siano palesati a far data dal mese di ottobre 2016, la prima segnalazione di disservizio inviata dall'istante risale al 6 novembre 2016, come si evince



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dalla copia del retrocartellino prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria e peraltro confermato dall'istante.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione e per il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 9 novembre 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 6 novembre 2016, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 27 gennaio 2017 (data di prima connessione) atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente all'assenza del servizio ADSL, 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 ADSL per il numero di 79 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*. Laddove, alla luce delle ulteriori segnalazioni documentate dall'istante nei mesi di febbraio, marzo ed aprile 2017, l'irregolare erogazione del servizio di connettività dati, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso sempre dal 28 gennaio 2017 al 10 maggio 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 6 novembre 2016 al 27 gennaio 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 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 le spese sostenute, per le raccomandate e per il tempo lavorativo perso, 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 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Veneto e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Cracco, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 395,00 (trecentonovantacinquecinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 79 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 255,00 (centocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 102 giorni di irregolare e discontinua erogazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 5, 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. 0445606XXX, 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, 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, 6 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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