

**DELIBERA N. 201/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
CORTESE / TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14/202365/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli*

*indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*";

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l'articolo 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Cortese, dell'11 novembre 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

Il sig. Cortese, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 440373889 e intestatario dell'utenza telefonica n. 0833512xxx, contesta l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL a seguito della migrazione della predetta utenza da TIM S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver aderito, in data 22 marzo 2019, all'offerta commerciale *“Tutto Incluso Full”* di Tiscali Italia, che prevedeva la fornitura del servizio telefonico e ADSL previo trasferimento della risorsa numerica attiva con TIM. Di seguito, a far data dal 9 aprile 2019 l'istante riscontrava la sospensione di entrambi i servizi che, nonostante i ripetuti reclami venivano ripristinati solo in data 11 maggio 2019 con funzionalità irregolare e discontinua fino al 30 maggio 2019.

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

i. il rimborso dell'importo di euro 34,12 a fronte della mancata fornitura dei servizi dal 9 aprile 2019 all'11 maggio 2019 e del malfunzionamento parziale fino alla data del 30 maggio 2019;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 9 aprile 2019 all'11 maggio 2019 e per la parziale funzionalità di entrambi i servizi fino al 30 maggio 2019;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

## **2. La posizione degli operatori**

La società Tiscali Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *«prima di procedere con l'espositiva dei fatti, appare imprescindibile premettere quanto segue: in data 14 giugno 2019, a completa chiusura del guasto TT n°2628361, aperto in data 9 aprile 2019 e chiuso in data 9 maggio 2019, l'operatore riconosceva al cliente un indennizzo di euro 82,50 previsto dall'articolo 3, comma 6 della Carta Servizi Tiscali, calcolato per un totale di 30 giorni di disservizio per il segmento commerciale consumer. Tiscali, come riportato nel verbale di mancata conciliazione, sottoscritto in data 8 novembre 2019 davanti al Corecom Puglia, precisa di avere accordato all'istante il predetto indennizzo, sotto forma di sconto/omaggio nella fattura n. 192236739. Tale indennizzo è stato applicato entro i 45 giorni dalla presentazione del reclamo, inviato dal cliente via pec. Tiscali ha informato puntualmente l'istante. Per quanto sopraesposto, la scrivente chiede che l'istanza venga dichiarata inammissibile ai sensi dell'articolo 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS. Tutto ciò premesso, ai fini di una maggiore comprensione della vicenda oggetto di contestazione, si riportano le seguenti informazioni. Il cliente è titolare di un contratto ADSL e voce denominato Tutto Incluso Full dal 10 aprile 2019. In data 9 aprile 2019 il cliente segnalava, per la prima volta, un disservizio tecnico. Contestualmente l'assistenza clienti Tiscali predisponendo l'apertura del guasto TT n°2628361. Il predetto Trouble Ticket veniva chiuso in data 9 maggio 2019 come risolto. Da tale data il cliente iniziava ad usufruire regolarmente del servizio ADSL e voce. Si evidenzia che, ai sensi dell'articolo 2, comma 3, allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, gli indennizzi stabiliti dal regolamento non si applicano se l'operatore entro 45 giorni dal reclamo comunica all'istante l'applicazione dell'indennizzo previsto nelle norme contrattuali e Carta dei Servizi. Tiscali, come sopra riportato, ha adempiuto applicando un indennizzo per periodo impattato dal guasto per euro 82,50 e ha inoltre effettuato un ulteriore omaggio pari a una mensilità di canone per euro 20,45 + iva (euro 24,94) per il recupero di una mensilità fatturata non goduta dal 9 aprile 2019 al 9 maggio 2019. Tiscali ha riscontrato puntualmente i reclami presentati dall'istante inviando in data 14 maggio 2019 e in data 17 giugno 2019 due riscontri. Per quanto sopra esposto, Tiscali Italia chiede il rigetto di ogni pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesta Autorità».*

### 3. Motivazione della decisione

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

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del *Regolamento sugli indennizzi*, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento "operoso" assunto *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A., che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per cui "*gli indennizzi stabiliti nel presente Regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3*".

Nel caso di specie, va rilevato che a fronte della prima segnalazione di disservizio inviata dall'istante in data 9 aprile 2019, con nota di riscontro inviata a mezzo *e-mail* del 14 maggio 2019 la società Tiscali Italia S.p.A. ha riconosciuto il disagio subito dall'istante a causa dell'occorsa sospensione e ha confermato il ripristino della funzionalità di entrambi i servizi a far data dal 9 maggio 2019. Con nota del 17 giugno 2019 detta società ha rappresentato quanto segue "*a compensazione del periodo di malfunzionamento riscontrato e oggettivamente segnalato per la linea 0833512xxx abbiamo provveduto all'accredito del massimo indennizzo automatico previsto dal punto 3.6 della Carta Servizi Tiscali*". Nella presente istruttoria, detta società ha documentato di avere predisposto il predetto accredito sotto la voce "*sconto indennizzo automatico*" tracciato nei sistemi informativi interni in data 14 maggio 2019 come da copia dello *screen-shot*, allegato alla memoria e poi corrisposto nella fattura n. 192236739 emessa in data 2 novembre 2019, ovvero nel primo ciclo utile di fatturazione, come anticipato in sede di reclamo, confermato poi in sede di conciliazione, giusto verbale dell'8 novembre 2019.

Da ultimo, si deve sottolineare l'impegno assunto dalla società Tiscali Italia S.p.A., nella corresponsione, nel primo ciclo utile di fatturazione, dell'importo di euro 20,45 iva esclusa a credito dell'istante per la mensilità fatturata a fronte di servizi non usufruiti dal 9 aprile 2019 al 9 maggio 2019, oltre all'importo di euro 82,50 riconosciuto a titolo di indennizzo automatico.

Pertanto, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i provvedimenti adottati e le misure soddisfatto atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte istante, la richiesta formulata dall'istante di liquidazione degli importi maggiori degli indennizzi stabiliti dal citato *Regolamento* non può essere accolta in questa sede.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

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

2. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'articolo 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità

Roma, 23 aprile 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE f.f.**  
Nicola Sansalone