



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 205/17/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIÀ MANCUSO / TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14/1579/17)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 dicembre 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*”, 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. Mancuso, del 14 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il sig. Mancuso, intestatario dell'utenza telefonica n. 089756XXX, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di aver richiesto in data 7 settembre 2016 l'attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, previa portabilità della predetta risorsa numerica da Telecom Italia S.p.A.

Tuttavia, a fronte della predetta richiesta, la società Tiscali Italia S.p.A. si limitava all'attivazione del solo servizio ADSL in data 18 ottobre 2016. Pertanto, a seguito della noncuranza dell'operatore rispetto ai ripetuti reclami telefonici e scritti, l'istante si vedeva costretto ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania; solo all'esito della predetta procedura e pochi giorni dopo il deposito dell'istanza introduttiva della presente procedura, il servizio telefonico veniva attivato in data 5 ottobre 2017.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la cessazione del servizio telefonico ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;
- ii. lo storno e/o rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi;
- iii. la mancata risposta ai reclami ai sensi dell'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata in data 9 ottobre 2017 a mezzo posta elettronica certificata ha rappresentato quanto segue: “*in data 6 settembre 2016 il cliente richiedeva, mediante la compilazione del modulo di adesione online sulla Home Page di Tiscali, l'attivazione di un pacchetto servizi ADSL e Voce sulla linea 089756XXX denominato “Suite Tutto Incluso 20 MB PT LA”. Tiscali si attivava tempestivamente per dare seguito alla richiesta del cliente inviando in data 16 settembre 2016 la richiesta di Portabilità a Telecom Italia, che in data 19 settembre 2016 notificava un rifiuto con causale “Linea in fase di trasformazione tecnica”. L'ordine di Portabilità, riproposto a Telecom Italia in data 4 ottobre 2016, veniva espletato in data 18 ottobre 2016. In data 4 novembre 2016 perveniva alla scrivente una comunicazione via fax mediante la quale il cliente segnalava la mancata fruizione del servizio Voce, precisando l'avvenuta attivazione del servizio ADSL. Tiscali si attivava tempestivamente per effettuare le opportune verifiche sulla linea telefonica tentando in diverse occasioni di contattare il cliente dal medesimo fornito in sede di adesione contrattuale. Il sig. Mancuso non era reperibile telefonicamente. In data 8 marzo 2017 Tiscali effettuava un nuovo tentativo di contatto verso il cliente, che tuttavia in questa occasione rifiutava l'offerta di supporto,*



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

*precisando di avere richiesto la disdetta del contratto. In data 13 marzo 2017 Telecom Italia, di conseguenza, chiudeva il guasto con la nota “ok linea al box – cliente rifiuta intervento e dichiara di avere fatto disdetta”. Tuttavia, alcuna disdetta o nuova comunicazione da parte del cliente risulta pervenuta alla scrivente. Attesa l’irreperibilità, in data 12 maggio 2017 la scrivente inviava una comunicazione via email, invitandolo a contattare l’assistenza in caso di futura necessità di supporto. Solo con l’avvio della presente procedura e mediante l’intervento dell’avv. Castiglia che forniva un nuovo numero di reperibilità, la scrivente contattava nuovamente il cliente che in questa occasione accoglieva la richiesta di supporto, dichiarando la propria volontà di mantenere il contratto Tiscali attivo. In conclusione, la ritardata risoluzione della problematica è conseguenza dell’irreperibilità del cliente ai tentativi di contatto telefonico effettuati sul numero di reperibilità e del rifiuto dell’offerta di assistenza”.*

### 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 evidenziare che entrambi i servizi (voce e ADSL) sono stati attivati nella tempistica prevista dalla Carta Servizi aggiornata al mese di gennaio 2016, secondo la quale il tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale, ovvero il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l’ordine valido (nel caso di specie, 6 settembre 2016) ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile (18 ottobre 2016) deve esaurirsi in 55 giorni. Tanto premesso, dalla documentazione prodotta agli atti e in particolare dalla copia delle schermate *Pride*, si evince che nonostante l’attivazione del servizio telefonico fosse avvenuta in data 18 ottobre 2016, e quindi nel rispetto della predetta tempistica contrattuale, detto servizio non sia stato realmente funzionante: infatti, tale circostanza fattuale è comprovata dall’invio a mezzo fax del reclamo del 4 novembre 2016, con il quale l’istante, pur confermando la funzionalità del servizio ADSL, ha segnalato il disservizio consistente esclusivamente nella mancata fruizione del servizio telefonico.

Orbene, a fronte di tale dogliananza, emerge che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha provveduto alla risoluzione del guasto nella tempistica contrattuale delle 72 ore; infatti si è attivata all’apertura del *ticket* di guasto nei confronti di Telecom Italia S.p.A. solo in data 8 marzo 2017, quindi con notevole ritardo; di poi, nel corso della predetta istruttoria ha sollevato “l’irreperibilità” del cliente, quale causa ostativa dell’immediata risoluzione del disservizio. Sul punto, si deve comunque rilevare che, sebbene sia emerso un ritardo notevole da parte dell’operatore nella gestione del disservizio occorso, protrattosi dal mese di novembre 2016 al mese di marzo 2017, l’istante abbia comunque assunto una condotta silente a seguito della mail del 12 maggio 2017, con la quale la società Tiscali Italia S.p.A., invitando il cliente ad inoltrare una richiesta di contatto, comunicava quanto segue: “*siamo spiacenti di constatare la sua determinazione a rinunciare al nostro supporto tecnico*”. Infatti, a prescindere dal reclamo scritto del 4 novembre 2016, non sussiste alcun tracciamento di richiesta di intervento del sig. Mancuso, antecedente alla



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

richiesta del legale dell’istante stesso che, contestualmente all’avvio della presente procedura, si è reso parte attiva, cooperando nel ripristino della funzionalità del servizio telefonico avvenuto in data 5 ottobre 2017.

Per quanto sopra esposto, 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 185 giorni intercorrenti dall’8 novembre 2016 (*dies a quo* computato con decurtazione dei 3 giorni di franchigia decorrenti dalla segnalazione di guasto del 4 novembre 2016) al 12 maggio 2017 (data quest’ultima di informativa a mezzo email resa all’utente e documentata agli atti) 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*, in accoglimento della richiesta dell’istante di cui al punto i.

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 del servizio, 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 alla segnalazione relativa al malfunzionamento segnalato può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

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 si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Mancuso, 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 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 925,00 (novecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 185 giorni di sospensione



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inherente all'utenza telefonica n. 089756XXX, mediante lo storno e/o il rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione del servizio, con contestuale emissione di relative note di credito.

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.

Napoli, 19 dicembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Canechi