



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 44/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LANZA / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/32/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 della sig.ra Lanza, del 10 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Lanza, intestataria dell'utenza telefonica n. 0810323xxx, ha contestato la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL.

In particolare, l'istante, già cliente Wind Tre, ha rappresentato che in data 26 dicembre 2016 aderiva ad un'offerta commerciale di Tiscali Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, previa portabilità numerica.

In data 28 dicembre 2016 l'istante riscontrava la sospensione di entrambi i predetti servizi, che pur interrotti dal precedente operatore, non venivano contestualmente attivati dalla società Tiscali Italia S.p.A. Di seguito, l'istante inviava formale reclamo, che però non veniva riscontrato. Pertanto, l'istante si vedeva costretto ad avviare la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania nei confronti di entrambi gli operatori. Tuttavia, nella predetta sede veniva raggiunto un accordo solo con la società Wind Tre S.p.A., in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. manifestava la volontà di non aderire alla predetta procedura.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per la mancata attivazione e la conseguente sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata gestione del reclamo;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 9 febbraio 2017 ha rappresentato che *“il servizio voce e ADSL con numerazione 0810323xxx veniva attivato in data 29 dicembre 2016 mediante il processo di migrazione da Wind. A causa di un ritardo nella spedizione del modem, indispensabile per l'utilizzo del servizio, lo stesso veniva consegnato da parte del corriere incaricato in data 11 gennaio 2017. Da tale data, come verificabile dai tabulati del traffico telefonico e dei log ADSL, l'istante iniziava ad usufruire del servizio Tiscali. Pertanto, si è avuto un ritardo nell'attivazione di 14 giorni, prendendo come periodo di riferimento dal 29 dicembre 2016 (giorno di attivazione/migrazione verso Tiscali) all'11 gennaio 2017 (giorno di avvenuta consegna del modem). Giova precisare che prima del 29 dicembre 2016, l'istante era cliente Wind. Per il suddetto ritardo la scrivente ha già riconosciuto al cliente l'indennizzo automatico previsto dalla Carta dei Servizi all'articolo 3.6, applicando uno sconto pari ad euro 35,00 nella fattura n. 170858800 del 2 aprile 2017 sotto la voce “indennizzo automatico”.* La



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Carta servizi infatti prevede un indennizzo giornaliero di euro 2,50 per ogni giorno di interruzione del servizio. Inoltre, in data 26 gennaio 2017 la scrivente riscontrava mediante raccomandata il reclamo inviato dall'istante. Da quanto sopra esposto è evidente come Tiscali abbia già applicato l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, dandone, inoltre, comunicazione al cliente. E' quindi incomprensibile il motivo per cui l'istante abbia comunque instaurato il procedimento GU14 nei confronti di Tiscali, che per le ragioni sopra indicate, richiede il rigetto delle pretese avverse".

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

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 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per cui "*le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*".

Nel caso di specie, va rilevato che a fronte della segnalazione di disservizio inviata dall'istante in data 10 gennaio 2017, con nota di riscontro del 26 gennaio 2017 la società Tiscali Italia S.p.A. ha rappresentato quanto segue "*la informiamo che per il disagio patito abbiamo predisposto l'applicazione dell'indennizzo per il mancato utilizzo del servizio pari a € 35,00 euro, così come previsto dalla vigente Carta dei Servizi Tiscali per la classe di mercato consumer. Tale importo sarà applicato nella prima fattura utile di prossima emissione*". Nella presente istruttoria, detta società ha documentato di avere predisposto il predetto accredito sotto la voce "*sconto indennizzo automatico*" nella fattura n. 170858800 emessa in data 2 aprile 2017, ovvero nel primo ciclo utile di fatturazione, come anticipato nella nota di risposta del reclamo.

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 soddisfattive 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

indennizzi stabiliti dal citato *Regolamento* è ultronea e, in quanto tale, non merita accoglimento in questa sede.

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 rigetta l'istanza della sig.ra Lanza, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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