



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 7/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO BITONCI, MENDO & ASSOCIATI/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n.149/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 aprile 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. 88/16/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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Mendo, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Studio Bitonci, Mendo & Associati, del 23 gennaio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Lo Studio Bitonci, Mendo & Associati, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 0499402xxx, contesta il malfunzionamento che ha interessato il servizio ADSL a decorrere dal mese di ottobre 2015.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a far data dal 14 ottobre 2015 riscontrava il malfunzionamento del servizio ADSL, connotato da ripetute cadute di connessione. Nonostante numerose contestazioni, la società Tiscali Italia S.p.A., pur tracciando diversi *tickets* di assistenza tecnica, non provvedeva alla risoluzione tempestiva del disservizio.

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

- i. il risarcimento di tutti i danni patiti e patienti causati dall'impossibilità di usufruire del servizio di connettività dati;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Telecom Italia S.p.A. legittima l'applicazione del *Regolamento indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), concernente il malfunzionamento del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al funzionamento "ad intermittenza" del servizio di connettività dati e alla ritardata riparazione del predetto disservizio, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal mese di ottobre 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nello specifico, si deve rilevare che la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 14 ottobre 2015, come si evince dalla copia della mail allegata agli atti, confermata dalla società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta elettronica in data 8 febbraio 2016; al riguardo, dalla disamina della documentazione acquisita agli atti si evince che, nel periodo oggetto di contestazione (ottobre 2015 - novembre 2016), sono presenti ben nove segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 14 ottobre 2015, del 19 ottobre 2015, del 25 gennaio 2016, del 19 maggio 2016, del 2 agosto 2016, del 13 ottobre 2016, del 14 ottobre 2016, del 25 ottobre 2016, del 2 novembre 2016. Orbene, il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla prima del 14 ottobre 2015 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per oltre dodici mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Tiscali Italia S.p.A. dal fornire 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.

Nello specifico, dalla disamina della copia dei files di *log* si deve evidenziare che il servizio ADSL, pur non essendo interessato da totale interruzione, è stato comunque connotato da anomalie di connessione. In particolare i relativi tabulati riportano connessioni prolungate in fasce orarie notturne o per interi giorni consecutivi (ad esempio, in data 20 agosto 2016 è presente traffico ADSL dalle ore 04.51.34 fino alle ore 04.50.59 del giorno 21 agosto 2016, ma dopo appena due secondi alle ore 04.51.01 inizia un altro accesso che termina il giorno successivo 22 agosto 2016 alle ore 04.50.24).

Pertanto, si deve evidenziare che l'irregolare erogazione del servizio di connettività dati, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 372 giorni dal 17 ottobre 2015 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 14 ottobre 2015, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 2 novembre 2016 (data di ultima segnalazione) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale 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 *Regolamento indennizzi*. Nel caso di specie, il predetto parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica interessata dal disservizio.

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 Veneto e ha presenziato mediante rappresentante innanzi all'Autorità;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza del sig. Mendo, quale rappresentante legale *pro tempore* della società Studio Bitonci, Mendo & Associati, 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.860,00 (milleottocentosessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 372 giorni di malfunzionamento del servizio ADSL, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.

4. 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.

5. 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, 4 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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