



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 73/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GADDARI / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/405/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 aprile 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*”, 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 della sig.ra Gaddari, del 9 marzo 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La sig.ra Gaddari, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 439352820 e intestataria dell’utenza telefonica *business* n. 0784208xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL a far data dal 5 dicembre 2017.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, l'istante titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico e del servizio dati "Suite Fibra Affari Vula" con la società Tiscali Italia S.p.A., ha rappresentato che in data 5 dicembre 2017 riscontrava la totale interruzione di entrambi i servizi e, a seguito di reclamo telefonico, apprendeva che tale disservizio era dipeso dalla lavorazione di un ordinativo di cessazione della linea telefonica. A fronte di numerosi reclami e solleciti di riattivazione del servizio, la società Tiscali Italia S.p.A. rimaneva inerte e solo in data 18 gennaio 2018 l'utenza telefonica riprendeva la piena funzionalità.

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

- i. il risarcimento dei danni nella misura di euro 2.550,00 in ragione del fatturato giornaliero pari ad euro 150,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 29 marzo 2018, che: *"la cliente era titolare dal 20 febbraio 2017 di un servizio voce e dati su fibra Vula denominato "Suite Fibra Vula" (in prosieguo, per brevità il Servizio) sulla linea telefonica n. 0784208xxx. Il servizio veniva cessato in data 5 dicembre 2017 con rientro della linea sulla rete di Telecom Italia. Sul punto, si rileva come a causa di un mero errore materiale in data 4 dicembre 2017 Tiscali cessava il servizio, disponendo il rientro della linea sulla rete di Telecom Italia, che veniva espletato in data 18 gennaio 2018. In data 6 dicembre 2017 perveniva alla scrivente una comunicazione avente ad oggetto la contestazione per la disattivazione del servizio, oggetto della presente istanza. Effettuata ogni opportuna verifica e, constatata l'impossibilità di intervenire per favorire il ripristino del servizio, in pari data Tiscali contattava la cliente consigliandole di accettare la proposta di rientro in Telecom da parte del gestore al fine di evitare la perdita della numerazione. In data 4 gennaio 2018, Tiscali provvedeva a stornare le fatture emesse successivamente al 5 dicembre 2017 e ne dava comunicazioni alla cliente. Si conferma la proposta già offerta in sede conciliativa e, in caso di mancata accettazione da parte dell'istante, si richiede la definizione della controversia"*.

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, 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 di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda di risarcimento del danno, di cui al punto ii., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

Da quanto accertato agli atti, si deve rilevare che la sospensione che ha interessato il servizio telefonico e il servizio dati su fibra inerente all'utenza telefonica business n. 00784208xxx dal 5 dicembre 2017 al 18 gennaio 2018 (data di effettiva funzionalità di entrambi i servizi con TIM) è dipesa da una erronea lavorazione da parte della società Tiscali S.p.A. di una richiesta di cessazione della linea telefonica.

Nello specifico, dalla documentazione acquisita agli atti si è riscontrato un errore materiale come si evince dalla copia della schermata di dettaglio, prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A.; “*mero errore materiale*”, come asserito dall'operatore in memoria e riconosciuto per stessa ammissione di parte.

Tale erronea sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* computato per entrambi i servizi per il numero complessivo di 44 giorni dal 5 dicembre 2017 al 18 gennaio 2018. 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. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile sotto il profilo indennizzatorio.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto, a prescindere dal fatto che l'unica nota scritta del 6 dicembre 2017, prodotta dall'istante in copia al fascicolo istruttorio, si sostanzia in un atto monitorio e/o diffida al ripristino dello *status quo ante*, il mancato riscontro alle segnalazioni relative al malfunzionamento lamentato 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 avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Sardegna e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 della sig.ra Gaddari, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere 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 660,00 (seicentossanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 44 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 660,00 (seicentossanta/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 44 giorni di sospensione del servizio dati, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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.

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, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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