



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 97/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE
RICCIO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/559/18 – GU14/560/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 giugno 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 “*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 sugli indennizzi*”;

VISTE le istanze del sig. Riccio, del 9 aprile 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Riccio, intestatario dell'utenza telefonica n. 0810731***, ha contestato la sospensione del solo servizio telefonico dal 28 settembre 2017 al 6 ottobre 2017 e la sospensione di entrambi i servizi (voce e ADSL) dall'11 ottobre 2017 al 13 ottobre 2017 da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 30 settembre 2017 segnalava a mezzo pec un disservizio che interessava la sola componente voce, già in essere a far data dal 28 settembre 2017; tuttavia il supporto tecnico asserendo la presenza di un guasto "generalizzato" che impattava l'intera provincia di Napoli, non si attivava prontamente alla risoluzione, infatti il servizio telefonico riprendeva la piena funzionalità solo in data 6 ottobre 2017.

Successivamente, in data 11 ottobre 2017 l'istante riscontrava una nuova interruzione che interessava anche il servizio ADSL fino al 13 ottobre 2017.

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

i. la liquidazione degli indennizzi per la sospensione del servizio telefonico dal 28 settembre 2017 al 6 ottobre 2017;

ii. la liquidazione degli indennizzi per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dall'11 ottobre 2017 al 13 ottobre 2017;

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

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 2 maggio 2018 ha rappresentato che *"il cliente è titolare dal 4 maggio 2017 di un servizio ADSL e voce sulla linea nativa Tiscali n. 0810731***. Allo stato il servizio è attivo e regolarmente fruito. In data 29 settembre 2017 il cliente segnalava telefonicamente alla scrivente la difficoltà ad effettuare chiamate. Effettuate le opportune verifiche, l'operatore dell'assistenza tecnica lo informava della presenza di un guasto sulla rete, assicurandolo sul fatto che la problematica era nota e già in gestione, e che il servizio sarebbe stato ripristinato in tempi rapidi. Dal log di connessione si evince come il servizio sia stato fruito regolarmente in ricezione ed in invio dal 30 settembre 2017. Successivamente in data 11 ottobre 2017 il cliente segnalava l'assenza di servizio ADSL e voce. Effettuate le opportune verifiche, l'assistenza procedeva all'apertura di un ticket "Permuta Errata" verso Telecom Italia, che interveniva in data 13 ottobre 2017, ripristinando entro il termine delle 72 ore previsto dalla Carta dei servizi Tiscali, la regolare funzionalità del*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizio. I log di connessione ed i tabulati del traffico voce evidenziano come l'assenza di servizio sia circoscritta al periodo 11 ottobre 2017 – 13 ottobre 2017. In data 15 gennaio 2018, per buona pratica commerciale, sebbene il malfunzionamento di cui sopra si sia risolto in tempi rapidi, la scrivente riconosceva al cliente uno sconto di euro 25,00 sul canone applicato alla fattura n. 180251095 del 2 febbraio 2018. Pertanto, si rigetta ogni pretesa avversa”.

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.

In via preliminare, va precisato che è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*, la riunione dei due procedimenti in esame in considerazione della pendenza di controversie omogenee tra le parti medesime, di cui il sig. Riccio è parte istante.

Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la prima segnalazione di guasto voce è stata inviata dall'istante in data 30 settembre 2017, con fine disservizio in data 2 ottobre 2017, quindi entro la tempistica di riparazione del guasto prevista dalla Carta Servizi di Tiscali Italia; la seconda segnalazione di disservizio concernente entrambi i servizi (voce e ADSL) è stata gestita parimenti entro i termini in data 13 ottobre 2017. Infatti, dalla disamina dei file di *log* si evince l'utilizzo regolare e continuo da parte dell'istante di entrambi i servizi a far data dal 2 ottobre 2017, con esclusione del periodo intercorrente dall'11 ottobre 2017 al 13 ottobre 2017.

Nel caso di specie, atteso che l'articolo 2, comma 3, della Carta dei Servizi prevede che *“Tiscali a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela”*, non è ravvisabile alcuna responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. in ordine alla ritardata riparazione del guasto, oggetto di contestazione. Pertanto, le richieste di cui ai punti i. e ii., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, non possono ritenersi accoglibili.

Parimenti, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30 settembre 2017, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha ripristinato la funzionalità del servizio entro la predetta tempistica contrattuale, fornendo all'uopo evidenza della regolare e continua erogazione di entrambi i servizi a decorrere dal 2 ottobre 2017.

Da ultimo, va evidenziato il comportamento *“operoso”* assunto *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A., che ha provveduto alla corresponsione dell'importo di euro 25,00 a credito dell'istante nella fattura n. 180251095 del 2 febbraio 2018, in ottica di *caring*.

Per quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 rigetta le istanze del sig. Riccio, 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.

Roma, 6 giugno 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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