



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 107/17/DTC/GU14/1907/16**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**MANZO / TISCALI ITALIA S.P.A.**

**IL DIRETTORE**

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 29 luglio 2016, con la quale il sig. Manzo ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 2 agosto 2016 prot. n. 43332/16/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Manzo, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. II893YYY32Z4JI ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0823798XXX, ha contestato l'irregolare erogazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal 12 maggio 2016 al 7 luglio 2016 riscontrava l'irregolare e discontinua erogazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, connotati da ripetute disconnessioni. Nonostante i reclami telefonici, entrambi i servizi riprendevano la piena funzionalità solo in data 7 luglio 2016, a seguito di un intervento tecnico *in loco* di competenza Telecom Italia.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i*) la liquidazione degli indennizzi per il disservizio subito; *iii*) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 4 agosto 2016, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *"In data 19 aprile 2013 il cliente sottoscriveva il prodotto Tiscali denominato Tutto Incluso 7 WS Bit sulla numerazione 0823798XXX. In data 26 agosto 2014 è stato fatto un upgrade verso il prodotto Suite Tutto Incluso 7MB BS LA. A partire dalla metà di giugno 2016 il cliente ha lamentato assenza di portante, che Tiscali ha gestito aprendo 5 ticket di guasto. Come tuttavia emerge dai tabulati voce e ADSL, la problematica non è stata riscontrata, se non come servizio parziale nelle sole giornate del 18 e del 24 maggio 2016 e del 7 luglio (quest'ultimo guasto è stato risolto*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

*con competenza Telecom). Sempre dai tabulati è evidente la fruizione continuativa e regolare del servizio. Fermo, quanto sopra, la scrivente ritiene di avere adempiuto ai propri obblighi contrattuali, prestando la dovuta assistenza ed aprendo un ticket di guasto per ciascuna segnalazione”.*

La richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per la fornitura irregolare del servizio telefonico e del servizio ADSL, deve ritenersi accoglibile, in quanto da quanto acquisito agli atti, ed in particolare dalla disamina del report attestante il tracciamento delle singole telefonate e connessioni, si deve rilevare che entrambi i servizi, pur non essendo interessati da totale interruzione, sono stati comunque connotati da anomalie; peraltro nella memoria di Tiscali per stessa ammissione di parte si riconosce la presenza non di isolamento, bensì di parzialità del servizio erogato. In particolare, i relativi tabulati riportano ripetute connessioni di breve durata nel periodo, oggetto di contestazione, (ad esempio, in data 19 maggio 2016 è presente traffico ADSL dalle ore 8.33.47 fino alle ore 8.34.46) oppure connessioni di lunghissima data presenti nella fascia notturna (nella data del 22 maggio dalle ore 00.38.44 fino alle 3.50.18 del 24 maggio 2016).

Sulla base di quanto accertato, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, che però non ha comportato la totale interruzione degli stessi, per il numero di 50 giorni dal 18 maggio 2016 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 14 maggio 2016, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la riparazione del guasto) al 7 luglio 2016 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi a seguito di intervento tecnico *in loco*, come peraltro asserito dalla società medesima in memoria) 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* per ciascuno di entrambi i servizi secondo quanto disposto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL, nonché dell'importo di euro 100,00, a titolo di rimborso



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;

### DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 29 luglio 2016 dal sig. Manzo, è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, in favore dell'istante:

i. euro 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del telefonico e del servizio ADSL dal 18 maggio 2016 al 7 luglio 2016, in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, al sig. Manzo l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 11/09/2017

Il Direttore  
Mario Staderini