



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 127/18/DTC/Gu14/1066/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MASTROMONACO / 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 *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* (di seguito *"Regolamento"*) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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"*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza del 26 maggio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 34189/17, con la quale la sig.ra Mastromonaco 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 5 giugno 2017 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:

La sig.ra Angela Mastromonaco, intestataria dell’utenza telefonica n. 0498801XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL, nonché la fatturazione indebita di importi inerenti ad un servizio mai usufruito.

In particolare, l’istante ha rappresentato che a seguito della richiesta di migrazione della numerazione da TIM S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A. formalizzata in data 4 marzo 2016,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

riscontrava l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL a far data dal 16 marzo 2016. Successivamente, in data 1 aprile 2016 il servizio voce veniva attivato parzialmente solo per il traffico in uscita, mentre il servizio ADSL era totalmente assente. A seguito di tempestiva segnalazione al centro assistenza clienti, la società Tiscali Italia S.p.A. assicurava il rientro della numerazione in TIM S.p.A.; tuttavia, nonostante tale passaggio, veniva attivato solo il servizio telefonico, ma non il servizio ADSL.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 16 marzo 2016 al 12 maggio 2016 e per la sospensione del servizio ADSL a far data dal 16 marzo 2016; ii. lo storno di tutte le fatture emesse; iii. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 16 giugno 2017 ha rappresentato che: *"in data 04 marzo 2016 la Cliente sottoscriveva il prodotto Tiscali denominato Suite Tutto Incluso 20MB PT LA 01/2014 sul cli 0498801XXX (numerazione nativa Telecom Italia S.p.A.). L'attivazione del servizio risulterà espletata positivamente da Telecom in data 01 aprile 2016 in ritardo rispetto alla DAC prevista per il 18 marzo 2016 (ritardo Telecom). A partire dal 16 marzo 2016 la Cliente, ancora prima che il servizio fonia fosse attivato, lamentava problemi di isolamento fonia. Tiscali gestiva la segnalazione aprendo tre ticket di guasto, tutti chiusi con competenza Telecom. In particolare, dall'Allegato 5 emerge, che Telecom in commento alla Segnalazione C: TIS: ULLR/NP:0760897 ha scritto: Causa una errata chiusura dell'OL corrispondente, l'Ordine FNP185416 è in Espletamento Tecnico su CRMWS quando in realtà doveva essere chiuso KO causa "Presenza Apparati". Ciò appare perfettamente coerente con tutti i ko in attivazione registrati nei precedenti tentativi di attivazione (cfr. Allegato 1) Ciò conferma che Telecom ha erroneamente attivato ed in fase di cessazione del servizio ha notificato la falsa attivazione. In data 14 aprile 2016 Tiscali contattava la Cliente, sia telefonicamente che inviando una email, per comunicare l'esito del ticket CSHS-133679 e indicando di rivolgersi a Telecom in quanto la numerazione risultava rientrata in Telecom. In data 15 aprile 2016 la Cliente contattava Tiscali indicando di non aver compreso le spiegazioni fornite. In data 27 aprile 2016 Tiscali invia e-mail di riscontro, in cui, fra l'altro, si precisava che a seguito della cessazione del servizio la Società aveva annullato tutte le fatture emesse e regolarizzato la posizione contabile. In data 17 maggio 2016 si censiva un reclamo della Unione Nazionale Consumatori, con cui la Cliente riepiloga gli eventi*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

legati alla fonia e reclama il mancato rilascio dell'adsl. Il reclamo veniva riscontrato da Tiscali in data 14 giugno 2016. In considerazione di quanto è emerso, si evidenzia che il servizio non avrebbe dovuto essere attivato a causa di problematiche legate alla rete Telecom e che l'attivazione è stata un errore che non può essere imputato a Tiscali, anche in considerazione dell'assistenza fornita alla Cliente”.

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, si deve evidenziare dalla copia delle schermate *Pride* che la risorsa numerica di cui si controverte è stata nella disponibilità della società Tiscali Italia S.p.A. dal 1 aprile 2016 al 15 aprile 2016; pertanto i disservizi lamentati dall'istante sono ascrivibili alla società Tiscali Italia S.p.A. segnatamente al suddetto periodo di riferimento, come documentato agli atti. Sul punto, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha addotto alcuna giustificazione in ordine all'attivazione parziale del servizio telefonico abilitato solo per il traffico in uscita a far data dal 1 aprile 2016. Infatti, nel corso della presente procedura, detta società si è limitata a ribadire quanto già comunicato all'istante con nota del 14 aprile 2016, e precisamente che *“in riferimento al colloquio intercorso in data odierna, desideriamo confermarle che l'inconveniente da lei riscontrato non è imputabile alla scrivente; infatti, il servizio Tiscali Tutto Incluso Light sul numero 0498801776 è stato attivato a causa di un'errata notifica di attivazione da parte di Telecom Italia. La informiamo che, contestualmente alla disattivazione, abbiamo provveduto a richiedere l'annullamento di ogni fattura emessa a suo carico, pertanto, nulla ci sarà dovuto, in futuro, per il contratto in oggetto”.*

Pertanto, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso per il numero di 15 giorni nel periodo di riferimento intercorrente dal 1 aprile 2016 al 15 aprile 2016 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* previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*. Laddove, l'assenza del servizio ADSL, imputabile alla società Tiscali Italia S.p.A. sia pure sempre circoscritta al suddetto periodo comporta la liquidazione di un indennizzo, computato secondo il parametro di euro 5,00



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

pro die previsto dal comma 1, del medesimo articolo 5, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii. di storno degli importi insoluti a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi, come peraltro riconosciuto dalla società Tiscali Italia S.p.A. e comunicato precedentemente all'istante con la nota del 27 aprile 2016, asserendo espressamente che *“La informiamo, che abbiamo richiesto l'annullamento di ogni fattura emessa a suo carico, pertanto, nulla ci sarà dovuto, in futuro, per il contratto in oggetto”*.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 37,50 (trentasette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione parziale del servizio telefonico dal 1 aprile 2016 al 15 aprile 2016 e dell'importo di euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL dal 1 aprile 2016 al 15 aprile 2016, alla regolarizzazione della posizione contabile, mediante lo storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, e alla liquidazione dell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Veneto ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 26 maggio 2017 dalla sig.ra Mastromonaco, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 37,50 (trentasette/50) a titolo di indennizzo per la sospensione parziale del servizio telefonico per il numero di 15 giorni dal 1 aprile 2016 al 15 aprile 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 75,00 (settantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione parziale del servizio ADSL per il numero di 15 giorni dal 1 aprile 2016 al 15 aprile 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

iii. euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

2. La società TIM S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0498801XXX, mediante lo storno degli importi fatturati indebitamente nel periodo di mancata fruizione del servizio telefonico e del servizio ADSL, con contestuale emissione di nota di credito. È 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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 10 dicembre 2018

Il Direttore
Mario Staderini