



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 129/18/DTC/Gu14/728/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

RISPOLI / 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. 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 "*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 6 aprile 2017, con la quale il sig. Rispoli 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 10 aprile 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:

Il sig. Rispoli, intestatario dell’utenza telefonica n. 0815584XXX, ha contestato la sospensione della linea telefonica, successiva alla richiesta di migrazione della predetta utenza dalla società TIM S.p.A.

In particolare, l’istante ha rappresentato che a seguito del trasferimento avvenuto nel mese di luglio 2016 della predetta numerazione dalla società TIM S.p.A. alla società Tiscali



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Italia S.p.A., l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico dalla metà del mese di luglio 2016 fino alla fine del mese di agosto 2016. Infatti, La società Tiscali Italia S.p.A. si limitava ad attivare il solo servizio ADSL in data 14 luglio 2016, laddove il servizio telefonico risultava attivo solo alla fine del mese di agosto 2016.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico sospeso dalla metà del mese di luglio 2016 fino alla fine del mese di agosto 2016; ii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; v. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 28 aprile 2017 ha rappresentato che: *“in data 24 giugno 2016 il cliente, tramite registrazione vocale (all.1) aderiva al servizio denominato Suite Tutto Incluso 20MB SA LA 01/2014, che prevedeva l'attivazione di un servizio ADSL in tecnologia shared access, l'attribuzione di una numerazione nativa Tiscali (0810587XXX) e la successiva Number Portability (NP) del numero intestato al cliente 0815584XXX (numerazione nativa Telecom). In data 25 giugno 2016 Tiscali inviava il Welcome Pack contrattuale (WP, all.2) all'indirizzo email rosannaparella@gmail.com, fornito dal cliente all'atto dell'adesione alla proposta contrattuale; nel WP era specificamente indicato che il servizio prevedeva una seconda numerazione nativa Tiscali. In data 12 luglio 2016 si consegnava il modem al cliente (all.3). In data 13 luglio 2016 l'Helpdesk Tiscali comunicava al cliente la data di consegna del servizio (DAC), che sarebbe avvenuta il 14 luglio 2016, e gli forniva indicazioni su come collegare correttamente il modem. In data 14 luglio 2016 veniva attivato il servizio ADSL più il servizio voce sulla numerazione Tiscali 0810587XXX. In data 15 luglio 2016 Tiscali, come da processo previsto per i servizi attivati in shared access, una volta attivata la linea, puntualmente richiedeva a Telecom la NP differita della numerazione 0815584XXX tramite il processo di NP pura che veniva espletato positivamente il 27 luglio 2016. Mentre era in corso la predetta richiesta, Tiscali, su richiesta del cliente, lo informava che l'attivazione (DAC) per la NP era prevista per la data del 27 luglio 2016. In data 23 agosto 2016 il cliente lamentava l'isolamento del servizio ADSL e della fonia; in pari data Tiscali apriva ticket di guasto che veniva risolto in data 29 agosto 2016 con diagnosi: riassetto armadio, competenza Telecom, classificazione tecnica: rete primaria. In data 5 settembre 2016 il cliente*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

contattava l'helpdesk commerciale di Tiscali, chiedendo un indennizzo per due mesi di disservizio. In data 5 settembre 2016, verificato che prima del 29 agosto 2016 non risultavano commissioni ADSL né telefonate, emetteva nota di credito n. 168404649 del 3 agosto 2016 per l'importo di euro 43,03 a storno parziale della fattura n. 161739573 del 2 agosto 2016 di euro 72,39 relativa al periodo 14 luglio 2016 – 29 agosto 2016. In ordine a quanto lamentato, sono stati rispettati i termini di attivazione previsti dalla Carta Servizi. Si evidenzia che il cliente, dopo l'attivazione del servizio e fino al 23 agosto 2016 non ha reclamato alcunchè e soltanto in data 23 agosto 2016 ha segnalato l'isolamento del servizio ADSL e della fonia che Tiscali ha prontamente preso in carico, risolvendo il giusto in data 29 agosto 2016. Nonostante il rispetto dei termini di attivazione, Tiscali ha già riconosciuto al cliente per buona prassi commerciale uno storno di euro 43,03 in considerazione dell'assenza di log fino al 29 agosto 2016".

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

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può ritenersi accoglibile, atteso che per quanto concerne la ritardata attivazione della linea telefonica, oggetto di contestazione, l'articolo 2, comma 1.1 della Carta Servizi Tiscali (versione gennaio 2016) prevede che il tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale, ovvero il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido (nel caso di specie, 24 giugno 2016) ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile deve esaurirsi in 55 giorni. Orbene, dalle risultanze istruttorie emerge che l'attivazione della linea n. 0815584XXX è avvenuta in data 27 luglio 2016, quindi entro la predetta la tempistica contrattuale. Peraltro, la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato di avere informato l'istante in data 18 luglio 2016 della data di attesa consegna (DAC) prevista per il 27 luglio 2016 e comunque onorata, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP.

Di converso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., si deve evidenziare che, sebbene la parte istante lamenti il disservizio dal 14 luglio 2016, la prima segnalazione di guasto inviata dall'istante stesso risale al 23 agosto 2016, come si evince dalla copia della documentazione acquisita agli atti. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Tanto premesso, la responsabilità in ordine alla sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 23 agosto 2016 al 29 agosto 2016 per il numero complessivo di 6 giorni, in assenza di prova contraria, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo da computarsi per ciascuno dei due servizi (voce e ADSL) in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., in considerazione del fatto che l'unica nota scritta inviata dal legale dell'istante in data 27 settembre 2016 è tardiva, in quanto inoltrata successivamente alla risoluzione del disservizio avvenuta in data 29 agosto 2016, come peraltro documentato agli atti dalla parte istante medesima. Peraltro, va evidenziato il comportamento operoso della società Tiscali Italia S.p.A. che all'esito di una verifica amministrativa interna previo contatto telefonico, ha riconosciuto uno storno parziale della fattura n. 161739573 del 2 agosto 2016, pur in assenza di una precedente segnalazione di 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), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 6 aprile 2017 dal sig. Rispoli, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

- i. euro 60,00 (sessanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per il numero di 6 giorni di sospensione sia del servizio telefonico che del servizio ADSL dal 23 agosto 2016 al 29 agosto 2016 in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. 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*.

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