



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 13/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MIELE / TISCALI ITALIA S.P.A.

(GU14/1267/17)

IL DIRETTORE

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 del 5 luglio 2017 con la quale il Sig. Miele 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 dell’11 luglio 2017 (prot. n. 45205) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e ADSL attivi sull'utenza telefonica n. 0810120XXX.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che dall'inizio del mese di ottobre 2016 la linea voce non ha più funzionato. Inoltre, a far data dal 22 ottobre 2016, a seguito dell'intervento dei tecnici di Tiscali Italia S.p.A., non ha più funzionato nemmeno il servizio ADSL a 20 Mega. I numerosi reclami scritti e telefonici non hanno trovato riscontro e solo in data 28 novembre 2016 la linea telefonica ha ripreso a funzionare regolarmente.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto la corresponsione di un indennizzo per la sospensione del servizio voce e ADSL, come sopra descritta.

La società Tiscali S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che l'istante ha reclamato per la prima volta il disservizio dedotto in controversia, telefonicamente, in data 19 ottobre 2016. Successivamente, l'utente ha inviato altri reclami scritti, tutti prontamente gestiti dall'operatore. La problematica è stata infine risolta il 28 novembre 2016.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare accoglimento, si rileva quanto segue.

Stante la documentazione in atti, il disservizio si ritiene adeguatamente provato, pertanto la società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 5,00 *pro die*, per ciascun servizio, per un importo totale pari ad euro 420,00, (quattrocentoventi/00), computato come di seguito precisato. In riferimento al periodo compreso dal 12 ottobre 2016 (data in cui risulta inviato il primo reclamo scritto) al 21 ottobre 2016, per un totale di 10 giorni, l'indennizzo sarà corrisposto solo per il disservizio della voce; viceversa, in riferimento al periodo compreso dal 22 ottobre 2016 al 28 novembre 2016 (data in cui il disservizio è stato risolto), per un totale di giorni 37, l'indennizzo sarà corrisposto sia per il disservizio della voce che dell'ADSL.

Inoltre, si precisa che non possono essere oggetto di pronuncia le richieste avanzate dall'istante solo in sede di controdeduzioni, in quanto non hanno formato oggetto del preventivo tentativo di conciliazione, tantomeno sono state esplicitate tempestivamente nell'istanza di definizione, pertanto esulano dal contraddittorio instaurato.

Infine, si ritiene equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, atteso che l'operatore non ha presenziato all'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM Campania.

DETERMINA

La società Tiscali S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per indebita interruzione del servizio.

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*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del 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. Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini