



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 14/17/DTC/Gu14/1769/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CASTELLAMMARE/TELECOM ITALIA S.P.A. E 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. 88/16/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 14 luglio 2016 acquisita al protocollo generale al n. 38866/16, con la quale il sig. Castellammare ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 20 luglio 2016 prot. n. 40110/16/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, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 18 ottobre 2016;

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. Castellammare, intestatario dell'utenza telefonica n. 0817266XXX, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 1 gennaio 2013 al mese di gennaio 2015.

In particolare, l'istante, titolare di un contratto di fornitura del servizio telefonico con la società Telecom Italia S.p.A. e del servizio ADSL con la società Tiscali Italia S.p.A., ha rappresentato che a decorrere dal mese di gennaio 2013 riscontrava il malfunzionamento del servizio telefonico, connotato da rumori di sottofondo e del servizio ADSL, connotato da lentezza e "*latenza cronica*".

Nonostante i ripetuti reclami telefonici e scritti a partire dal 29 agosto 2014, entrambe le società non provvedevano alla risoluzione tempestiva del disservizio; pertanto l'istante si vedeva costretto a richiedere il passaggio ad altro operatore, avvenuto nel mese di gennaio 2015.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* l'applicazione degli indennizzi previsti dalla delibera n. 73/11/CONS per il malfunzionamento del servizio telefonico a carico della società Telecom Italia S.p.A. dal 1 gennaio 2013 al 1 gennaio 2015; *ii)* l'applicazione degli indennizzi previsti dalla delibera n. 73/11/CONS per il malfunzionamento del servizio ADSL a carico della società Tiscali Italia S.p.A. dal 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

gennaio 2013 al 1 gennaio 2015; iii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, aventi doglianze diverse; iv) lo storno degli importi fatturati da entrambi gli operatori, comprensivi dei costi di recesso anticipato; v) il rimborso delle spese procedurali.

La società Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento.

La società Tiscali Italia S.p.A. con memoria del 24 agosto 2016 inviata a mezzo posta elettronica ha rappresentato che: *“in data 15 marzo 2014 il Cliente segnalava all’helpdesk tecnico Tiscali di non riuscire a connettere l’ADSL e nel corso del contatto telefonico veniva guidato alla risoluzione delle sue difficoltà. In data 25 agosto 2014 il Cliente lamentava disconnessioni del servizio. Tiscali prendeva in carico la segnalazione, aprendo in pari data il ticket n. 1493794; il ticket veniva chiuso il 1 settembre 2014 con la rilevazione di problemi esclusivamente all’interno dell’impianto domestico del Cliente. In data 18 settembre 2014 il Cliente lamentava disconnessioni della linea ADSL; il giorno stesso Tiscali apriva il ticket n. 1502482 poi chiuso in data 25 settembre 2014, a seguito di verifica di presenza di connessioni di lunga durata e precisamente di oltre 10 ore consecutive, tali da escludere la necessità di mantenere aperto il ticket. Seguiva un’altra segnalazione, per la quale il 29 settembre 2014 Tiscali apriva il ticket n. 1506400, chiuso anche questo senza ulteriori attività perché, ancora una volta, non si rilevavano degradi di linea sulla scheda configurata dal Cliente. In data 30 dicembre 2014, il Cliente, contattato da Tiscali, confermava il regolare funzionamento della linea. Si precisa che la richiesta di migrazione verso Wind avviata in data 12 gennaio 2015 è stata espletata in data 19 gennaio 2015. In data 13 febbraio 2015 si censiva reclamo in cui il Cliente contestava la fatturazione post migrazione, chiedendo l’indennizzo per guasti riscontrati dal 2013 al 2014. Con nota del 12 marzo 2015 Tiscali procedeva all’emissione di nota di credito per l’annullamento dei canoni fatturati dalla cessazione del servizio e per il malfunzionamento segnalato dal 25 agosto 2014 al 1 settembre 2014”*. La predetta società, nel corso della presente istruttoria, si è dichiarata disponibile a riconoscere un indennizzo a copertura del malfunzionamento del servizio ADSL dal mese di settembre 2014 al 30 dicembre 2014. Tuttavia, detta proposta non è stata accettata dal rappresentante dell’istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

All'esito delle risultanze istruttorie, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico, si deve evidenziare che non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Telecom Italia S.p.A., in quanto dalla schermata CRM associata ad esigenza n. 138904801, prodotta in copia agli atti dalla predetta società in riscontro alla richiesta di documentazione istruttoria, emerge che nel periodo oggetto di contestazione non esiste alcun tracciamento di segnalazioni di guasto al settore tecnico. Tale evidenza, annotata su schermata di esigenza, risulta peraltro comunicata all'istante con entrambe le note del 2 settembre 2014 e del 2 marzo 2015. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), non deve ritenersi accoglibile.

Diversamente, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL, nel sistema di rilevazione emerge il tracciato di cinque segnalazioni di guasto, di cui le prime due, quella del 15 marzo 2014 e quella del 25 agosto 2014 risultano essere state prontamente gestite dalla società Tiscali Italia S.p.A., che ha dimostrato di avere predisposto con nota di credito n. 158407738 del 3 marzo 2015 un *adjustment* contabile a ristoro del disservizio lamentato dall'istante dal 25 agosto 2014 al 1 settembre 2019. Pertanto, a partire dalla terza segnalazione di disservizio, quella appunto del 19 settembre 2014 fino al 30 dicembre 2015 (data quest'ultima in cui viene confermato il regolare funzionamento, come da dicitura "*la linea risulta estremamente stabile con un profilo a 12 mega*"), l'irregolare erogazione del servizio ADSL, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso per il numero di 102 giorni 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 indennizzi*.

Diversamente non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante, ad eccezione della nota redatta dal sig. Perna per conto dell'istante in data 13 febbraio 2015, che, ancorchè successiva alla migrazione della predetta numerazione ad altro operatore e quindi alla risoluzione del rapporto contrattuale, è



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

stata comunque gestita dalla società Tiscali Italia S.p.A. con contestuale riconoscimento della suddetta nota di credito. Parimenti, la nota del 12 ottobre 2015, sempre inviata dal sig. Perna, oltre ad essere generica, si sostanzia in una mera richiesta di ricezione di copia del modulo contrattuale, finalizzata probabilmente all'acquisizione di corredo probatorio per l'avvio in data 29 ottobre 2015 della procedura conciliativa e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di storno degli importi fatturati da entrambi gli operatori, comprensivi dei costi di recesso anticipato, in considerazione del fatto che la parte istante ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la parziale erogazione del solo servizio ADSL dal 19 settembre 2014 al 30 dicembre 2014, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle sole spese procedurali sostenute per la procedura conciliativa, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. nella presente procedura ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dal rappresentante dell'istante;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 14 luglio 2016 dal sig. Castellammare, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero complessivo di 102 giorni di parziale erogazione del servizio ADSL dal 19 settembre 2014 al 30 dicembre 2014, come previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del citato 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 predetta 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, 28/02/2017

Il Direttore
Mario Staderini