



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 14/18/DTC/Gu14/44/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ATZORI / 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 *"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"* *"Regolamento sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza dell'11 gennaio 2018 acquisita al protocollo generale al n. 2120/18, con la quale il sig. Atzori 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 15 gennaio 2018 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. Francesco Atzori, intestatario dell'utenza telefonica n. 0704614XXX, ha contestato la sospensione del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A..

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 17 ottobre 2017 riscontrava la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL e mediante tempestivo reclamo veniva a conoscenza che a seguito di un intervento tecnico la predetta numerazione era stata sostituita con una nuova, la n. 07046XXX, senza previo consenso. A seguito di ripetute segnalazioni, solo in data 14 novembre 2017 la società Tiscali Italia S.p.A. consentiva il recupero della titolarità della numerazione in capo all'istante ed il ripristino di entrambi i servizi.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la sistemazione definitiva della linea telefonica a norma di legge (eliminazione del cavo volante sull'abitazione privata confinante); ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione ed il malfunzionamento dei servizi; iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione; iv. la liquidazione di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 1 febbraio 2018 ha rappresentato quanto segue: *“come riportato nel verbale di mancato accordo sottoscritto in data 14 dicembre 2017 innanzi al CORECOM Sardegna Tiscali ha*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

provveduto ad accreditare all'istante la somma di euro 100,00, per 29 giorni di disservizio dal 17 ottobre 2017 data di prima segnalazione di guasto al 14 novembre 2017 data di chiusura dell'ultimo ticket, riconoscendo un indennizzo giornaliero ben più elevato rispetto ad euro 2,50 al giorno previsto dall'articolo 3, comma 6, della Carta Servizi Tiscali. Pertanto, in ottemperanza all'articolo 2, della delibera n. 73/11/CONS, in data 28 dicembre 2017 Tiscali provvedeva a liquidare la somma di euro 100,00 mediante bonifico bancario sulle coordinate IBAN dell'istante. Il buon fine della transazione è provato dal seguente numero di CRO, allegato alla presente. Pertanto, occorre evidenziare come la procedura sia assolutamente pretestuosa ed unicamente finalizzata alla liquidazione di indennizzi ingiustificati. Nonostante il Cliente si sia rifiutato in sede di conciliazione di accettare un indennizzo ben superiore a quello previsto dalla Carta dei Servizi, la scrivente ha comunque riconosciuto l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi. Pertanto, Tiscali richiede che nel provvedimento di definizione della controversia, sia tenuto in debito conto il comportamento tenuto dall'istante durante la fase conciliativa".

PREMESSO che alla luce della disposizione di cui all'articolo 2, del Regolamento, secondo cui "sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi" tutte le problematiche relative alle reti e agli impianti di telefonia, concernenti esclusivamente la localizzazione, coubicazione e condivisione delle infrastrutture di comunicazione elettronica, ad esempio installazione, spostamento di pose, cavi, etc, propedeutiche alla fornitura del servizio, essendo regolamentate dalle disposizioni di cui all'articolo 86 e seguenti del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", non trovando fondamento in un accordo contrattuale *sensu stricto* tra operatore ed utente o nelle norme di competenza di questa Autorità, per tal motivo esulano dal sindacato della stessa, in quanto investono organi/enti istituzionali che non rivestono la qualifica di operatore. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., non può essere vagliata in questa sede;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

PRESO ATTO che in sede di udienza di discussione della controversia la società Tiscali Italia S.p.A. si è impegnata a disporre l'accredito di euro 100,00 entro il termine di 30 giorni dalla sottoscrizione del verbale del 14 dicembre 2017 e che il predetto accredito è stato bonificato in data 12 gennaio 2018, come da copia del dettaglio dell'ordine di bonifico identificato con il seguente n. CRO n. 180120100000415;

TENUTO CONTO che l'importo complessivo di euro 100,00 riconosciuto in fase conciliativa è stato accreditato dalla società Tiscali Italia S.p.A. S.p.A. a seguito del verbale di mancato accordo siglato dalle parti innanzi al CORECOM Sardegna e dopo il deposito della presente istanza di definizione della controversia e che, pertanto, non trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

CONSIDERATO che, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto ii., a fronte della sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 17 ottobre 2017 al 14 novembre 2017 per il numero complessivo di 29 giorni, a cui vanno decurtati i tre giorni (72 ore) di franchigia per la risoluzione del disservizio, come previsto dalla Carta dei Servizi, la società Tiscali Italia S.p.A. ha liquidato parzialmente l'indennizzo automatico per il solo importo di euro 100,00, in luogo della somma di euro 260,00, computata moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per entrambi i servizi (voce e ADSL) per il numero di 26 giorni di disservizio e che, quindi l'istante, ha diritto alla corresponsione dell'importo residuo di euro 160,00 a saldo di euro 100,00;

CONSIDERATO, di converso, che le richieste dell'istante di cui ai punti iii. e iv. non devono ritenersi accoglibili, atteso che la titolarità della numerazione è comunque rientrata in capo all'istante in data 14 novembre 2017 in concomitanza al ripristino di entrambi i servizi e che il mancato riscontro ai reclami relativi all'occorsa totale interruzione dei servizi può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 160,00 (centosessanta/00) a titolo di indennizzo per la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

ritardata riparazione del disservizio che ha interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL, senza alcun riconoscimento delle spese procedurali, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. nella procedura conciliativa ha comunque formulato una proposta satisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dall'istante medesimo;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 11 gennaio 2018 dal sig. Atzori è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 160,00 (centosessanta/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per il numero di 26 giorni di sospensione che ha interessato entrambi i servizi, pari ad euro 260,00 al netto dell'importo di euro 100,00, già accreditato mediante disposizione di bonifico bancario, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini