



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 150/17/DTC/GU14/210/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SORRENTINO / 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"*, di seguito *"Regolamento sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 31 gennaio 2017 prot. n. 4912, con la quale il sig. Sorrentino 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 1 febbraio 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;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Sorrentino, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 438981936 e intestatario dell'utenza telefonica n. 0810585XXX, ha contestato la ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di giugno 2016 richiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica, mediante adesione all'offerta commerciale "Tutto Incluso". A fronte di numerosi solleciti di attivazione del servizio e di interventi tecnici *in loco*, rimasti tutti inevasi l'istante si vedeva costretto ad esperire il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e contestualmente a richiedere l'adozione di provvedimento temporaneo. Solo in data 7 settembre 2016 la linea telefonica veniva attivata con notevole ritardo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i*) la liquidazione degli indennizzi per la ritardata attivazione della linea telefonica a far data dal mese di giugno 2016 fino al 7 settembre 2016; *ii*) la liquidazione degli indennizzi per il mancato riscontro ai reclami; *iii*) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 17 febbraio 2017 ha rappresentato che *"in data 13 giugno 2016 il cliente sottoscriveva il prodotto Tiscali denominato Suite Tutto Incluso. In data 29 giugno 2016 Tiscali inviava richiesta di attivazione a Telecom che la scartava in data 27 luglio 2016 con motivazione: KO per centralina ostruita o inidonea. In data 25 luglio 2016 si censiva fax del cliente con il quale richiedeva di essere contattato. In data 23 agosto 2016 il cliente comunicava di avere eseguito i lavori di interrimento cavi, come indicato dal tecnico che ha eseguito"*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

il sopraluogo a luglio. In data 24 agosto 2016 Tiscali inviava nuova richiesta di attivazione a Telecom, che in data 31 agosto 2016 la scartava con la motivazione: Assenza del raccordo di abbonato. In data 2 settembre 2016 Tiscali riavviava l'ordine di attivazione a Telecom che stavolta la espletava positivamente in data 6 settembre 2016. Si precisa che il servizio è stato attivato nei termini della Carta servizi e che il protrarsi dell'attivazione, riavviata per ben tre volte, è stata causata da numerosi KO ricevuti da Telecom a causa di problematiche afferenti gli impianti del cliente e di rete, su cui la Tiscali non ha alcuna responsabilità. Pertanto, Tiscali non può intervenire sull'impianto di rete. Si richiede il rigetto della vertenza”.

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, 13 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 è avvenuta in data 6 settembre 2016, quindi con notevole ritardo rispetto predetta la tempistica contrattuale. Nello specifico, la società Tiscali Italia S.p.A., sebbene avesse processato ben tre ordinativi di attivazione come emerge da copia delle schermate *Pride*, avrebbe dovuto dimostrare di avere informato, entro la tempistica contrattuale, l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, 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; laddove, la stessa si è limitata ad asserire la sua irreperibilità.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi*”. Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che il ritardo nell'attivazione della linea telefonica è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dall'8 agosto 2016 al 6 settembre 2016 per il numero complessivo di 29 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*nel caso di ritardo nell’attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell’utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo*”. Parimenti, la mancata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto, a prescindere dal fatto che la nota prodotta in copia dall'istante si sostanzia in una mera richiesta di contatto, il mancato riscontro alle doglianze dell'istante può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte in ordine alla liquidazione dell'indennizzo, oltre all'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;

DETERMINA

La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, al sig. Sorrentino:

i) euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 29 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL, come previsto dall'articolo 3, comma 1, e comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *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*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Ai sensi dell'art. 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'art. 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.

Napoli, 20/12/2017

Il Direttore
Mario Staderini