



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 151/17/DTC/Gu14/999/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ZITO / 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 modificata, 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 18 maggio 2017, con la quale il sig. Zito 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 24 maggio 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. Zito, intestatario dell'utenza telefonica n. 0810381XXX, ha contestato la mancata attivazione del servizio telefonico, a seguito della procedura di migrazione della predetta numerazione verso Tiscali Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 4 novembre 2015 aderiva ad un'offerta commerciale "Suite tutto Incluso 20 MB" proposta dalla società Tiscali Italia S.p.A. A fronte della predetta sottoscrizione, la suddetta società, pur emettendo fatture dal mese di dicembre 2015, non provvedeva all'attivazione dell'offerta richiesta. Pertanto, in data 1 aprile 2016 l'istante formalizzava disdetta contrattuale, reiterata poi in data 14 aprile 2016, mediante invio di raccomandata A.R.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione degli indennizzi previsti dal quadro regolamentare per la mancata attivazione dell'offerta;
- ii. lo storno delle fatture ed il rimborso degli importi fatturati;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria dell'8 giugno 2017, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *"in data 4 novembre 2015 il cliente aderiva al servizio Suite Tutto Incluso 20 MB sul numero 0810381XXX. In data 13 novembre 2015 Tiscali avanzava richiesta di migrazione a Fastweb (OLO donating) che*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

l'accoglieva; la fase 3 era avviata in data 25 novembre 2015 ed espletata positivamente in data 7 dicembre 2015. In data 9 dicembre 2015 il cliente lamentava malfunzionamenti della fonia; in pari data Tiscali apriva il ticket n. 16663431 per Led Voip Spento, chiuso in data gennaio 2016, con competenza Telecom. Nell'ambito della gestione del guasto, Tiscali provvedeva ad attivare il trasferimento di chiamata sul numero mobile del cliente, al fine di rendere la numerazione del cliente raggiungibile durante il periodo di lavorazione del ticket. In data 12 gennaio 2016 Tiscali apriva un ulteriore ticket n. 1673871 per Led Voip Spento, chiuso in data 12 gennaio 2016 con competenza Tiscali. Il 19 marzo 2016 il cliente contattava Tiscali richiedendo il suo codice di migrazione, che gli veniva poi inviato via sms in data 22 marzo 2016. In data 18 aprile 2016 si censiva la raccomandata di disdetta del cliente. In data 27 maggio 2016 si avviava la disconnessione del servizio dai sistemi Tiscali. Sono presenti log adsl dall'8 dicembre 2015 al 14 giugno 2016 e i log voce sono regolari dal 13 gennaio 2016. Da quanto riportato, risulta evidente che subito dopo l'attivazione del servizio, il cliente ha lamentato problemi sulla fonia. Tiscali ha prontamente preso in carico la segnalazione e aperto i guasti che per la loro complessività, hanno necessitato di tempi di lavorazione di circa un mese. Infatti i ticket di guasto aperti per il disservizio voce hanno riguardato il periodo dal 9 dicembre 2015 al 12 gennaio 2016. Dopo la chiusura dei due ticket, il cliente non ha più contattato Tiscali per segnalare disservizi, ma solo per richiedere informazioni di carattere amministrativo ed ottenere il codice di migrazione.".

ACCERTATO che la migrazione della risorsa numerica in Tiscali Italia S.p.A. è avvenuta in data 7 dicembre 2015, come peraltro asserito dall'istante e che la sospensione del solo servizio telefonico è circoscritta al periodo intercorrente dal 9 dicembre 2015 (data quest'ultima di richiesta del servizio di assistenza tecnica, come si evince dalla copia del report "Siebel Call Center") al 12 gennaio 2016 (data di ripristino del servizio telefonico) per il numero complessivo di 34 giorni di mancata erogazione della componente voce;

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A., pur riconoscendo il protrarsi del disservizio dal 9 dicembre 2015 al 12 gennaio 2016 per stessa ammissione di parte, si è limitata ad imputare la responsabilità del guasto alla società Telecom Italia S.p.A., ma non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 48 ore del guasto e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP;

CONSIDERATO, pertanto che la predetta sospensione legittima la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi 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 d'interruzione”*, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i.;

CONSIDERATO, altresì, che, a fronte della predetta sospensione del servizio telefonico, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso e/o storno degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dello stesso;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione degli indennizzi come da vigente quadro regolamentare, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso e/o lo storno degli importi fatturati allo stato insoluti, nonché dell'importo di euro 150,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 18 maggio 2017 dal sig. Zito, è tenuta a pagare in favore del sig. Zito il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 34 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 9 dicembre 2015 al 12 gennaio 2016, secondo quanto disposto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di 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*.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0810381XXX, mediante il rimborso e lo storno degli importi fatturati allo stato insoluti, con contestuale emissione di nota di credito.

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, 20/12/2017

Il Direttore
Mario Staderini