



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 17/17/DTC/Gu14/2204/16

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

EUROPE TRUCK ASSISTANCE/ 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"*;

VISTA l'istanza del 10 ottobre 2016 prot. n. 53871, con la quale il sig. Di Gennaro, quale legale rappresentante *pro tempore* della società Europe Truck Assistance, ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 4 novembre 2016 prot. n. 57936/16/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;

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:

La società Europe Truck Assistance, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 434960335 ed intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 081834XXX, ha contestato la mancata attivazione del servizio di videosorveglianza causata dalla mancata configurazione del modem fornito dalla società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, nell'anno 2014 l'istante sottoscriveva con l'istituto Security Police un contratto per la fornitura del servizio di sorveglianza. Tale servizio, sebbene fatturato e regolarmente pagato dall'istante, non veniva mai attivato a causa della mancata configurazione e della conseguente incompatibilità del modem fornito dalla società Tiscali Italia S.p.A. A fronte dei numerosi reclami e delle richieste di intervento tecnico, stante il perdurare dell'inadempimento contrattuale, nel mese di agosto 2015 l'istante si vedeva costretto a richiedere il trasferimento dell'utenza telefonica verso altro operatore.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la liquidazione di un indennizzo per la ritardata riparazione del malfunzionamento pari ad euro 1.200,00 ed il rimborso degli importi fatturati a fronte del servizio di videosorveglianza non usufruito; ii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami pari ad euro 300,00; iii) il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 24 novembre 2016 ha rappresentato che: *“in via preliminare è necessario evidenziare che le parti dell’odierna istanza sono già addivenute in data 8 marzo 2016 ad un accordo transattivo relativo al medesimo servizio “Tiscali Tutto Incluso Affari” per il quale è instaurata l’odierna istanza. Il suddetto atto tacitava integralmente ogni pretesa dell’istante sul contratto. Pertanto, non solo l’istante è stato già debitamente indennizzato dei malfunzionamenti riscontrati su detto servizio nel periodo segnalato, ma siglando la transazione, ha rinunciato espressamente ad avanzare nuove ed ulteriori pretese circa la materia già transatta. Ad ogni buon conto, anche volendo ignorare la suddetta transazione firmata dalle parti, non si vede il motivo per il quale la scrivente debba essere chiamata ad indennizzare una fattispecie di malfunzionamento verificatasi nel medesimo periodo oggetto della transazione e riguardante un servizio non fornito da Tiscali, neanche in via accessoria, bensì da terzi, qual è appunto la videosorveglianza, per la quale oggi parte istante richiede un indennizzo per il malfunzionamento. Resta evidente che nulla è dovuto per un disservizio riscontrato su un servizio non fornito da Tiscali e vale la pena ricordare che nelle condizioni generali di contratto all’articolo 10 è espressamente previsto che la scrivente non è responsabile per il funzionamento degli apparati propri del cliente e del tutto estranei alla fornitura del servizio Tiscali. Ad ogni buon conto, si precisa che Tiscali con missive del 27 luglio 2015 e del 28 luglio 2015 ha avuto cura di informare il cliente della non ricevibilità della richiesta di assistenza su servizi non erogati dalla scrivente, nonché del corretto funzionamento del servizio erogato da Tiscali”*.

In via preliminare si deve evidenziare che l’atto di transazione sottoscritto dalle parti in causa in data 8 marzo 2016, prodotto in copia agli atti, si riferisce ad un diverso disservizio, ovvero al malfunzionamento del servizio voce e del servizio ADSL che ha interessato l’utenza telefonica n. 0818349XXX nel mese di luglio 2015 e che tutte le richieste attuali o future avanzate dalla parte istante per la medesima *res controversa* devono ritenersi assorbite dal predetto atto di transazione stragiudiziale; infatti, con la sottoscrizione del predetto atto, si intendono risolte, *expressis verbis*, transatte e contestualmente rinunciate tutte le domande e pretese che trovino titolo nei rapporti tra le parti intercorsi a proposito del quale le parti hanno dichiarato, quindi, di nient’altro avere a che pretendere l’una dall’altra a nessun titolo o ragione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Tanto premesso, sebbene la censura di rito sollevata dalla società Tiscali Italia S.p.A. sia da ritenersi infondata in considerazione del fatto che la presente controversia investe una problematica diversa e, nello specifico, la mancata attivazione del servizio di videosorveglianza causata dalla incompatibilità del modem fornito dalla società Tiscali Italia S.p.A., si deve puntualizzare che il servizio di videosorveglianza di cui si controverte esula dall'ambito oggettivo del rapporto contrattuale intercorso tra le parti. Pertanto, le richieste dell'istante di cui al punto i), non devono ritenersi accoglibili, atteso che la prestazione del forniture del servizio di videosorveglianza è demandata ad un soggetto terzo, che non riveste neppure la qualifica di “operatore”, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera h), del Regolamento.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 30 settembre 2014, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale “*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato di avere fornito riscontro solo ai reclami del 22 e del 28 luglio 2015, ma non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di assistenza tecnica inoltrata dall'istante a mezzo fax in data 30 settembre 2014 in ordine alla configurazione del modem dedicato alla fornitura del servizio di connettività dati erogato dalla società medesima. Di conseguenza, a fronte del predetto reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 30 settembre 2014, in considerazione dei 710 giorni intercorrenti dal 31 ottobre 2014 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 10 ottobre 2016, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 30 luglio 2014, oltre alla liquidazione dell'importo di euro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

100,00, a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante, in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il CORECOM e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 10 ottobre 2016 dalla società Europe Truck Assistance, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, è tenuta a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, all'istante:

i. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 30 settembre 2014, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'art. 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.

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, 28/02/2017

Il Direttore
Mario Staderini