



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 37/17/DTC/Gu14/374/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DI PIERRO / 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 4 marzo 2018, con la quale la sig.ra Di Pierro 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 7 marzo 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:

La sig.ra Di Pierro, titolare della ditta individuale Estetica Antonella, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0165842XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico da parte di Tiscali Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 31 dicembre 2017 riscontrava la sospensione della linea telefonica, che causava ingenti danni patrimoniali e all'immagine della propria attività commerciale. Nonostante i ripetuti reclami, la suddetta società, pur fatturando i corrispettivi dal 1 gennaio 2018 al 28 febbraio 2018, non provvedeva alla risoluzione del disservizio; pertanto, a causa dell'assenza della linea telefonica, l'istante si vedeva costretta a richiedere il passaggio ad altro operatore, avvenuto a fine febbraio 2018.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per la sospensione della linea telefonica pari ad euro 940,00;
- ii. il rimborso dell'importo di euro 100,36 addebitato nella fattura n. 172869893;
- iii. la liquidazione dell'importo di euro 500,00 per i disagi subiti;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- v. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 19 marzo 2018, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *“in data 10 gennaio 2018 il cliente contattava per la prima volta Tiscali, lamentando di essere isolato con la fonia. Il supporto tecnico Tiscali, effettuate tutte le verifiche necessarie in linea con il cliente, provvedeva sempre in data 10 gennaio 2018 all’apertura del ticket di guasto n. 2535771. Purtroppo il periodo in esame coincideva con un’attività massima interna di migrazione della clientela dalla tecnologia ATM verso quella Ethernet, nella quale risultava coinvolto anche il servizio in oggetto. La suddetta migrazione ha pertanto comportato un disservizio sulla fonia, non risolvibile in tempi brevi. In data 20 febbraio 2018 Tiscali riceveva una richiesta di migrazione da parte di Vodafone. La suddetta richiesta veniva riscontrata positivamente dalla scrivente. La fase 3 del processo di migrazione si concludeva positivamente in data 21 febbraio 2018, con il passaggio del servizio verso l’operatore Vodafone. Da quanto sopra esposto risulta evidente come, a seguito della prima segnalazione dell’istante, Tiscali si sia attivata prontamente con l’apertura del citato guasto al fine di ripristinare il disservizio voce lamentato dal cliente. A causa dell’attività interna di migrazione della clientela dalla tecnologia ATM verso quella Ethernet, che ha coinvolto anche il servizio in oggetto, non è stato tecnicamente possibile risolvere il disservizio in tempi rapidi. Giova evidenziare come il disservizio abbia riguardato unicamente la componente voce. Pertanto, la scrivente riconosce l’indennizzo per il disservizio voce a partire dalla prima segnalazione del 10 gennaio 2018, nonché il rimborso della fattura n. 172869893 di euro 100,36”*.

RISCONTRATO che la società Tiscali Italia S.p.A., riconoscendo il protrarsi del disservizio dal 10 gennaio 2018 al 20 febbraio 2018 per stessa ammissione di parte, ha confermato l’impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto, ma non ha documentato di avere fornito all’istante adeguata informativa, in conformità a quanto previsto dall’articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP;

CONSIDERATO che, in accoglimento della richiesta dell’istante di cui al punto i., a fronte della sospensione del solo servizio telefonico dal 10 gennaio 2018 (data di prima segnalazione di guasto) al 20 febbraio 2018 per il numero complessivo di 37 giorni, decurtati i tre giorni (72 ore) di franchigia per la risoluzione del disservizio, come previsto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dalla Carta dei Servizi, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 370,00, computato moltiplicando l'importo di euro 10,00 *pro die* per il numero di 37 giorni di sospensione del servizio telefonico secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

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 dell'importo di euro 100,36 addebitato nella fattura n. 172869893 inerente al periodo di mancata fruizione dello stesso;

CONSIDERATO, di converso, che non possono ritenersi accoglibili le richieste dell'istante di cui ai punti iii. e iv., atteso che le stesse possono ritenersi già compensate dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione degli indennizzi come da vigente quadro regolamentare, al rimborso dell'importo di euro 100,36 addebitato nella fattura n. 172869893, nonché dell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Valle d'Aosta 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 4 marzo 2018 dalla sig.ra Di Pierro, titolare della ditta individuale Estetica Antonella, è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 370,00 (trecentosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 37 giorni di sospensione del servizio telefonico, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, 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. 0810381781, mediante il rimborso dell'importo di euro 100,36 (centotrentasei/00) addebitato nella fattura n. 172869893, maggiorato 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, 17 maggio 2018

Il Direttore
Mario Staderini