



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 55/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TATTI / TISCALI ITALIA S.P.A.

(Gu14/680/18)

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 27 aprile 2018, con la quale la sig.ra Tatti 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 maggio 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 Tatti, intestataria dell'utenza telefonica n. 070885XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività da parte di Tiscali Italia, nonché la mancata e ritardata attivazione dei servizi aggiuntivi "*Chi è?*" e "*Segreteria telefonica*".

In particolare, l'istante, già cliente Tiscali, ha rappresentato che in data 10 maggio 2017 aderiva a un nuovo contratto denominato "*Tiscali casa Fibra Full*". Di seguito in data 27 maggio 2017 riscontrava la sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività; nonostante la tempestiva segnalazione di guasto, entrambi i servizi riprendevano la piena funzionalità solo in data 14 giugno 2017 a seguito di un intervento tecnico *in loco*. Inoltre in data 28 giugno 2017 l'istante segnalava la mancata attivazione dei servizi aggiuntivi "*Chi è?*" e "*Segreteria telefonica*", servizi che precedentemente erano fatturati, mentre nell'ambito della nuova offerta in tecnologia Fibra venivano erogati a titolo gratuito. Mentre il servizio "*Chi è?*" veniva attivato in data 21 dicembre 2017, in concomitanza con il deposito dell'istanza conciliativa, il servizio "*Segreteria Telefonica*" non è stato mai attivato.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per la ritardata attivazione dell'offerta sottoscritta in tecnologia Fibra e per la conseguente sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività dal 27 maggio 2017 al 14 giugno 2017;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio "*Chi è?*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio “Segreteria telefonica”;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 22 maggio 2018, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *“la sig.ra Tatti è titolare di un servizio ADSL e voce Tiscali dal 10 ottobre 2012. In data 10 maggio 2017 la Cliente accettava il passaggio alla tecnologia Fibra; passaggio che avveniva in data 28 maggio 2017. In data 29 maggio 2017 la cliente contattava Tiscali, in quanto non riusciva ad utilizzare il servizio Fibra. La scrivente gestiva la segnalazione aprendo un ticket di guasto n. 22943367 verso Telecom Italia. Il predetto guasto veniva chiuso in data 6 giugno 2017, con competenza Telecom e con risoluzione della problematica. In data 28 giugno 2017 la Cliente lamentava il mancato funzionamento dei servizi accessori “Chi è?” e “Segreteria Telefonica”. Tiscali provvedeva ad effettuare le verifiche del caso, aprendo un ticket. A seguito della chiusura del guasto emergeva che si trattava di inconvenienti noti che si erano presentati con il passaggio alla tecnologia Fibra. Giova evidenziare come gli stessi siano stati risolti in data 189 agosto 2017. La scrivente auspica l'intervento di codesta Autorità, atteso che la proposta conciliativa è stata rifiutata dalla cliente”*.

RISCONTRATO che la società Tiscali Italia S.p.A., pur riconoscendo il protrarsi del disservizio dal 27 maggio 2017 per asserita ma non provata *“competenza Telecom Italia”*, 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;

ACCERTATO dalla disamina del *report* prodotto in copia dalla società Tiscali Italia S.p.A. che il disservizio ha interessato entrambi le componenti (voce e dati) fino al 14 giugno 2017, atteso che precedentemente a tale data i tentativi di chiamata in entrata ed in uscita riportano una durata inferiore ai 60 secondi e che pertanto, come addotto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dall'istante, la piena funzionalità di entrambi i servizi è stata ripristinata solo in data 14 giugno 2017;

CONSIDERATO che, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i., a fronte della sospensione di entrambi i servizi dal 29 maggio 2017 (data di prima segnalazione di guasto) al 14 giugno 2017 per il numero complessivo di 13 giorni, decurtati i tre giorni (72 ore) di franchigia per la risoluzione del disservizio, come previsto dalla Carta dei Servizi, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 130,00, computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio per il numero di 13 giorni di sospensione della linea telefonica secondo quanto previsto dall' articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

CONSIDERATO che, in accoglimento delle richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii., a fronte della ritardata attivazione del servizio gratuito "*Chi è?*" richiesto in sede di adesione contrattuale del 10 maggio 2017, per il numero complessivo di 225 giorni dal 10 giugno 2017 (decurtati i 30 giorni di franchigia previsti dalla Carta Servizi) al 21 dicembre 2017, trova applicazione la misura indennitaria massima di euro 100,00, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, del sopra citato *Regolamento*; indennizzo che si ritiene debba computarsi in misura massima anche segnatamente alla mancata attivazione del secondo servizio accessorio "*Segreteria Telefonica*" del pari richiesto, ma mai attivato;

CONSIDERATO, di converso, che non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che la stessa può ritenersi già compensata 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, nonché dell'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Sardegna e ha presenziato personalmente nella presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 27 aprile 2018 dalla sig.ra Tatti, è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 10,00 *pro die* per il numero di 13 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio di connettività, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il numero di 225 giorni di ritardata attivazione del servizio accessorio "*Chi è?*", dal 10 giugno 2017 al 21 dicembre 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per la mancata attivazione del servizio accessorio "*Segreteria telefonica*", dal 10 giugno 2017, secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 5 giugno 2018

Il Direttore
Mario Staderini