



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 61/18/DTC/Gu14/730/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BARBATI / 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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" di seguito "Regolamento sugli indennizzi";

VISTA l'istanza del 7 maggio 2018, con la quale la sig.ra Barbati 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 10 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 Barbati, intestataria dell'utenza telefonica n. 0810286XXX, ha contestato la sospensione della linea telefonica da parte della società Tiscali Italia S.p.A., nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di luglio 2017 riscontrava la sospensione della linea telefonica. Nonostante ripetuti reclami, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio e mediante contatto Facebook comunicava l'impossibilità di ripristinare il servizio telefonico, se non attraverso il passaggio ad altro operatore.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: i. il risarcimento dei danni e la liquidazione degli indennizzi per l'indebita sospensione della linea telefonica; ii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio; iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione; iv. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria inviata in data 28 maggio 2014 a mezzo posta certificata, ha evidenziato che: *"la sig.ra Barbati era titolare di un servizio ADSL e voce Tiscali dal 23 agosto 2010, con l'assegnazione della numerazione nativa Tiscali 0810286XXX. In data 3 luglio 2017 la cliente contatta Tiscali per segnalare inconvenienti*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

sulla linea, ma non trovandosi al momento in sede, viene invitata a ricontattare l'assistenza per le opportune verifiche. In data 2 agosto 2017 Tiscali riceve da Corecom Campania l'istanza GU5 con la quale la cliente lamenta la perdita della numerazione telefonica. In tale occasione la scrivente apriva prontamente il ticket di guasto n. 1898771 verso Telecom Italia. Il suddetto guasto veniva chiuso in data 4 agosto 2017, con competenza Telecom e con la risoluzione della problematica. Occorre precisare come la problematica riguardasse unicamente il servizio telefonico e non anche il servizio di connettività Adsl. In data 1 agosto 2017 Tiscali riceveva una richiesta di migrazione da parte dell'OLO Recipient Wind. Tiscali riscontrava positivamente la richiesta e la fase 3 del processo di migrazione veniva avviata da Wind in data 9 agosto 2017 ed espletata positivamente in data 17 agosto 2017 con il passaggio all'OLO Wind. Da quanto sopra esposto, risulta evidente come Tiscali si sia attivata prontamente con l'apertura del guasto sopra citato al fine di ripristinare nel più breve tempo possibile il servizio. La prima segnalazione di guasto della cliente è datata 3 luglio 2017. Tuttavia in tale giorno la Cliente non si trovava in sede per potere effettuare le necessarie verifiche congiuntamente all'assistenza e pertanto è stata invitata a ricontattare il supporto tecnico. Di seguito la cliente non ha più ricontattato Tiscali, limitandosi ad inviare l'istanza GU5. In tale occasione, la scrivente ha aperto un guasto verso Telecom e risolto la problematica in due giorni, entro le tempistiche della Carta dei Servizi. Tiscali comunica di avere contattato la cliente, al fine di chiudere bonariamente la vertenza in oggetto e di avere proposto un importo pari ad euro 150,00 e lo storno dell'ultima fattura insoluta. Giova precisare come in sede di contatto la cliente abbia riferito e successivamente inviato uno scambio di conversazione in data 3 luglio 2017 con un tale Mario Rosso, spacciatosi come addetto all'assistenza tecnica Tiscali, che non è dipendente Tiscali e come tale non è autorizzato a fornire alcuna informazione o indicazione ai clienti Tiscali".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto i., relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante sempre di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del solo servizio telefonico può ritenersi accoglibile, a partire dalla segnalazione di disservizio inviata dall'istante risale al 3 luglio 2017, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria.

Al riguardo, si deve evidenziare che, a fronte del predetto guasto, la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata ad eccepire la presunta, quanto non provata “*l'irreperibilità del cliente*”, senza, però, fornire adeguati dettagli tecnici, come previsto dall'articolo 3, comma 1, della Carta Servizi e nello specifico senza documentare l'apertura di un eventuale ticket di disservizio.

Pertanto, la responsabilità in ordine al malfunzionamento della linea telefonica, che, però, ha comportato la totale interruzione del solo servizio telefonico, dal 3 luglio 2017 (data di prima segnalazione di guasto) al 4 agosto 2017 (data quest'ultima di risoluzione della problematica come si evince dalla copia del file di *log* attestante il traffico telefonico) decurtati i tre giorni (72 ore) di franchigia per la risoluzione del disservizio, come previsto dalla Carta dei Servizi, per il numero complessivo di 29 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente allo storno e al rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio dal 3 luglio 2017 al 4 agosto 2017.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto iii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione, atteso che l'articolo 9, del *Regolamento sugli indennizzi* trova applicazione nelle sole ipotesi in cui previo accertamento la perdita della numerazione è ascrivibile alla responsabilità dell'operatore, e non quando la titolarità del numero precedentemente assegnato viene meno per espressa richiesta dell'istante di migrazione dello stesso, come risulta dalla disamina della copia delle schermate *Pride*, allegate alla memoria prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle sole spese procedurali per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A., nel corso della presente procedura, ha comunque formulato una proposta soddisfacente per l'utente a chiusura del presente contenzioso;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 7 maggio 2018 dalla sig.ra Barbati, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 145,00 (centoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 29 giorni di sospensione del solo servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0810286440, mediante lo storno e il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione, con maggiorazione 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.



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, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini