



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 64/17/DTC/Gu14/632/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SANTA CROCE/ 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"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 27 marzo 2017, con la quale il sig. C., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Santa Croce, 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 28 marzo 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:

La società Santa Croce, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0418223XXX, ha contestato la sospensione della linea telefonica dal 26 settembre 2016 al 5 ottobre 2016 da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della richiesta di migrazione della predetta numerazione dalla società Wind Tre S.p.A. alla società Tiscali Italia S.p.A., in data 26 settembre 2016 l'istante riscontrava l'improvvisa disattivazione della linea telefonica, che riprendeva la funzionalità solo in data 5 ottobre 2016, procurando così ingenti danni economici.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: *i)* la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico dal 26 settembre 2016 al 5 ottobre 2016; *ii)* il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento*.

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

La richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di liquidazione di un indennizzo per la sospensione amministrativa della linea telefonica può ritenersi accoglibile, in quanto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dalla espletata istruttoria è emerso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha adottato senza preavviso la misura della sospensione amministrativa, senza che ve ne fossero i presupposti, e nel corso della presente procedura non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio che ha interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL dal 26 settembre 2016 al 5 ottobre 2016.

Pertanto, per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento indennizzi*, computato in moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 9 giorni di sospensione amministrativa di entrambi i servizi, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, attesa la natura *business* dell'utenza telefonica, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato Regolamento.

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 100,00 (cento/00), per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 27 marzo 2017 dal sig. C., in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società Santa Croce, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

- i) euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 9 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 26 settembre 2016 al 5 ottobre 2016, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, 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'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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 12/06/2017

Il Direttore
Mario Staderini