



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 68/18/DTC/Gu14/865/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SARNELLI / 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 28 maggio 2018, con la quale il dott. Sarnelli 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 30 giugno 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:

Il dott. Sarnelli, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815463XXX, ha contestato la sospensione della linea telefonica da parte della società Tiscali Italia S.p.A. a far data dal mese di luglio 2017.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 11 luglio 2017 riscontrava la sospensione della linea telefonica, inibita inizialmente al solo traffico telefonico e poi dal 13 luglio 2017 sospesa anche per il traffico dati. Nonostante ripetuti reclami, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio che perdurava per circa 90 giorni fino all'attivazione di entrambi i servizi in tecnologia "Fibra" con la società TIM S.p.A. Il predetto disservizio causava danni all'attività professionale di medico legale.

Mediante l'intervento di questa Autorità l'istante chiede: i. il risarcimento dei danni nella misura di euro 2.000,00 per l'indebita sospensione della linea telefonica; ii. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria inviata in data 14 giugno 2014 a mezzo posta certificata, ha evidenziato che: "il cliente era titolare dal 25 novembre 2016 di un servizio ADSL e voce denominato "Tiscali Incluso Full" ad uso privato e residenziale, identificato con il codice fiscale sulla numerazione 0815463XXX. In data 11 luglio 2017



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

il cliente contattava Tiscali comunicando di ricevere chiamate, ma non ad effettuarle. Nella stessa data Tiscali prendeva prontamente in carico la segnalazione, aprendo il ticket di guasto n. 1891207 verso Telecom Italia. Il suddetto guasto veniva chiuso in data 17 agosto 2017 con competenza Telecom e con la seguente nota di chiusura: “Il cliente rifiuta categoricamente intervento tecnico in quanto riferisce di avere effettuato cambio gestore”. In data 3 agosto 2017 mentre era in corso la gestione del sopra citato guasto, la scrivente riceveva una richiesta di migrazione da parte di Telecom alla quale forniva risposta positiva in fase 2. La fase 3 si concludeva positivamente in data 24 agosto 2017. Da tale data il cliente passava ad altro operatore. In data 16 marzo 2018 il cliente inviava a mezzo fax una comunicazione con la quale contestava la fattura di chiusura n. 172347037 del 2 ottobre 2017 di euro 235,20. A seguito della contestazione, in data 2 maggio 2018 Tiscali provvedeva ad emettere la nota di credito n. 188402793 di euro 235,20 a storno dell’ultima fattura emessa. Da quanto emerso è evidente che Tiscali abbia gestito la segnalazione del cliente aprendo immediatamente il guasto verso Telecom Italia. Ancor prima della risoluzione avvenuta in data 17 agosto 2018 il cliente richiedeva la migrazione verso Telecom che si concludeva positivamente in data 24 agosto 2017. Non si comprende pertanto il motivo per il quale il cliente chieda l’indennizzo per 90 giorni di disservizio, Infine in merito ai danni che il cliente afferma di avere avuto alla sua attività professionale, si ribadisce che il contratto sottoscritto in oggetto non è di tipologia affari/business e pertanto il cliente non avrebbe potuto nemmeno utilizzarlo per fini professionali ai sensi dell’articolo 1.1 delle Condizioni generali di contratto. La scrivente auspica l’intervento di codesta Autorità per definire la controversia insorta”.

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 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

All'esito delle risultanze istruttorie ed, in particolare, dalla disamina della copia, prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. a mezzo mail in data 15 giugno 2017, dei *files di log* che dettagliano il servizio telefonico ed il servizio ADSL usufruito dalla summenzionata utenza si deve rilevare l'assenza, senza soluzione di continuità, di traffico telefonico e di connessioni a far data dal 13 luglio 2017. Al riguardo, si deve evidenziare che, a fronte del predetto disservizio segnalato dall'istante in data 11 luglio 2017, la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata ad imputare la responsabilità del guasto alla società TIM S.p.A., ma non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, la responsabilità in ordine al malfunzionamento della linea telefonica, che ha comportato la totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL, dal 13 luglio 2017 (*dies a quo*, computato con decurtazione della predetta franchigia dall' 11 luglio 2017, data di prima segnalazione di guasto) al 24 agosto 2017 (data quest'ultima di trasferimento della risorsa numerica verso altro operatore, come si evince dalla copia delle schermate *Pride* allegate alla memoria prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A.) per il numero complessivo di 42 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*.

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), a titolo di rimborso delle spese procedurali per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Campania e per la presente procedura, anche in considerazione della mancata costituzione della società Tiscali Italia S.p.A. in sede conciliativa;

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 28 maggio 2018 dal dott. Sarnelli, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 42 giorni di sospensione del 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 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 42 giorni di sospensione del servizio ADSL, 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;

iii. 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.

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