



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 69/17/DIT/Gu14/862/17**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**AMALFI / 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. 125/17/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 indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 28 aprile 2017, con la quale la sig.ra Amalfi 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 5 maggio 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 sig.ra Amalfi, intestataria dell'utenza telefonica n. 0810662XXX, ha contestato la sospensione del servizio ADSL perpetrata dalla società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dal mese di settembre 2016.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal mese di settembre 2016 riscontrava la totale interruzione del servizio ADSL. Nonostante ripetuti reclami, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva alla risoluzione del disservizio. Pertanto, in data 24 gennaio 2017 l'istante si vedeva costretto a formalizzare disdetta contrattuale.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la liquidazione degli indennizzi a copertura del disservizio; *ii)* la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec in data 17 febbraio 2017; *iii)* il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio ADSL; *v)* il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 25 maggio 2017, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *“in data 28 settembre 2016 la cliente contattava l'helpdesk lamentando un disservizio. In riscontro, l'assistenza non rilevava anomalie sulla linea e, in data 29 settembre 2016, lo chiudeva con la seguente diagnosi: La causa delle difficoltà del cliente sono da ricercare nella configurazione del pc, host che deve avvenire via cavo. Modem regolarmente connesso. In data 8 ottobre 2016 la cliente lamentava nuovamente disconnessioni. L'helpdesk apriva il ticket n. 1780033, ma, all'esito delle verifiche, lo annullava perché non si riscontrava*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

*neanche stavolta alcuna anomalia sulla rete Tiscali. Ancora il 10 ottobre 2016 la cliente lamentava disconnessioni, ma Tiscali riscontrava l'ok della rete. Con lettera del 24 gennaio 2017 la cliente chiedeva la disdetta del contratto; in data 1 marzo 2017 Tiscali la informava, tramite sms inviato al numero 347554XXX, che la disdetta era irregolare; non aveva infatti allegato il suo documento di identità. Per quanto sopra esposto, Tiscali respinge le richieste, ritenendosi di non dovere restituire alla cliente alcuna somma, né di dovere riconoscere alcun indennizzo per malfunzionamento, in quanto i guasti non sono riconducibili alla rete Tiscali, nè tantomeno per interruzione del servizio perché fattispecie obiettivamente non verificatasi”.*

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo a copertura della sospensione totale del servizio ADSL, si deve rilevare che, a prescindere dai disservizi occorsi e segnalati dall'istante nelle date rispettivamente del 28 settembre 2016, dell'8 ottobre 2016 e del 10 ottobre 2016, gestiti tutti nella tempistica contrattuale, dalla disamina della copia dei files di log della componente dati a riprova delle relative connessioni, si evince l'assenza, senza soluzione di continuità, dei connessioni a far data dal 27 ottobre 2016.

Pertanto, la responsabilità in ordine alla sospensione del servizio ADSL dal 27 ottobre 2016 al 24 gennaio 2017 (data quest'ultima di formalizzazione della disdetta contrattuale, sebbene confutata dalla società Tiscali Italia S.p.A.) per il numero complessivo di 89 giorni, in assenza di prova contraria, 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 indennizzi*, secondo il quale “*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione*”.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), non è accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n.179/03/CSP; atteso che la nota del 17 febbraio 2017, redatta dall'avv. Gianluca Ingenito, per conto dell'istante è stata inviata ad un indirizzo di posta certificata non contemplato dall'articolo 3, comma 3, della Carta dei Servizi Tiscali,



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

secondo il quale “*Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: - posta presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; - fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; - via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende*”.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso degli importi addebitati a far data dal 27 ottobre 2016, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza delle connessioni a decorrere dalla suddetta data, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi alla suddetta richiesta.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 445,00 (*quattrocentoquarantacinque/00*) a titolo di indennizzo per la sospensione totale del servizio ADSL, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso degli importi fatturati a far data dal 27 ottobre 2016, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Campania e per la presente procedura, anche in considerazione della mancata costituzione della società Tiscali Italia S.p.A. in sede conciliativa;

### DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 28 aprile 2017 dalla sig.ra Amalfi, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante il rimborso di tutti gli importi addebitati a titolo di canone ADSL a far data dal 26 ottobre 2016, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, alla sig.ra Amalfi:

- i) euro 445,00 (*quattrocentoquarantacinque/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 89 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 27 ottobre 2016 al 24 gennaio 2017, in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 1, 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'art. 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, 11/07/2017

Il Direttore  
Mario Staderini