



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 7/18/DTC/Gu14/2437/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ASTE / 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. 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"* *"Regolamento sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 28 dicembre 2017 acquisita al protocollo generale al n. 89697/17, con la quale il sig. Aste 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 9 gennaio 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 sig. Aste, intestatario dell'utenza telefonica n. 0781856XXX, ha contestato la sospensione del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A..

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 11 ottobre 2017 riscontrava la sospensione del servizio ADSL che, a seguito di tempestivo reclamo, veniva ripristinato solo in data 24 ottobre 2017.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la liquidazione dell'importo di euro 55,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per 11 giorni.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 26 gennaio 2018 ha rappresentato quanto segue: *“come riportato nel verbale di mancato accordo sottoscritto in data 4 dicembre 2017 innanzi al CORECOM Sardegna Tiscali ha provveduto ad accreditare all'istante la somma di euro 27,50, riconoscendo un indennizzo giornaliero di euro 2,50 per 11 giorni di disservizio ADSL, calcolato in base a quanto previsto dall'articolo 3, comma 6, della Carta Servizi Tiscali, nonché a stornare il periodo di assenza di log ADSL dal 13 ottobre 2017 al 23 ottobre 2017, contabilizzato nella fattura n. 180243907 del 2 febbraio 2018. Pertanto, in ottemperanza all'articolo 2, della delibera n. 73/11/CONS, in data 28 dicembre 2017 Tiscali provvedeva a liquidare la somma di euro 27,50 mediante bonifico bancario sulle*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

coordinate IBAN dell'istante. Il buon fine della transazione è provato dal seguente numero di CRO, allegato alla presente. Pertanto, occorre evidenziare come la procedura sia assolutamente pretestuosa ed unicamente finalizzata alla liquidazione di indennizzi ingiustificati. Nonostante il disservizio fosse causato dal modem guasto di proprietà del cliente, la scrivente ha comunque riconosciuto l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi e lo storno per il periodo di mancata fruizione del servizio ADSL. Pertanto, Tiscali richiede che nel provvedimento di definizione della controversia, sia tenuto in debito conto il comportamento tenuto dall'istante durante la fase conciliativa".

PRESO ATTO che in sede di udienza di discussione della controversia la società Tiscali Italia S.p.A. si è impegnata a disporre l'accredito di euro 27,50 per la ritardata riparazione del guasto ADSL entro il termine di 30 giorni dalla sottoscrizione del verbale del 4 dicembre 2017 e che il predetto accredito è stato bonificato in data 28 dicembre 2017, come da copia del dettaglio dell'ordine di bonifico identificato con il seguente n. CRO n. 173620100001340;

TENUTO CONTO che l'importo complessivo di euro 27,50 riconosciuto in fase conciliativa è stato accreditato dalla società Tiscali Italia S.p.A. S.p.A. a seguito del verbale di mancato accordo siglato dalle parti innanzi al CORECOM Sardegna e dopo il deposito della presente istanza di definizione della controversia e che pertanto non trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

CONSIDERATO che, a fronte della sospensione del servizio ADSL dall'11 ottobre 2017 al 24 ottobre 2017 per il numero complessivo di 13 giorni, a cui vanno decurtati i tre giorni (72 ore) di franchigia per la risoluzione del disservizio, come previsto dalla Carta dei Servizi, la società Tiscali Italia S.p.A. ha liquidato parzialmente l'indennizzo automatico per il solo importo di euro 27,50, in luogo della somma di euro 50,00, computata moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per il numero di 10 giorni di sospensione del servizio ADSL e che, quindi, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo residuo di euro 22,50 a saldo di euro 27,50;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 22,50 (ventidue/50) a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del disservizio che ha interessato il servizio ADSL, senza alcun riconoscimento delle spese procedurali, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. nella procedura conciliativa ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dall'istante medesimo;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 28 dicembre 2017 dal sig. Aste è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 22,50 (ventidue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per il numero di 10 giorni di sospensione che ha interessato il servizio ADSL, pari ad euro 50,00 al netto dell'importo di euro 27,50, già accreditato mediante disposizione di bonifico bancario, 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini