



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 8/18/DTC/Gu14/2377/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BOFFARDI / 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 18 dicembre 2017 acquisita al protocollo generale al n. 87982/17, con la quale il sig. Boffardi 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. Boffardi, intestatario dell'utenza telefonica n. 0810664XXX, ha contestato il malfunzionamento del servizio voce da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di novembre 2016 l'istante riscontrava l'impossibilità di usufruire regolarmente del servizio di fonia vocale in quanto inibito al traffico in entrata; al riguardo, a fronte della segnalazione di guasto inviata in data 27 novembre 2016 la società Tiscali Italia S.p.A. solo in data 10 febbraio 2017 provvedeva alla risoluzione del disservizio, come da comunicazione inviata a mezzo mail in pari data.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento che ha interessato il servizio telefonico per il numero di 72 giorni; ii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iii) la risoluzione contrattuale in esenzione spese e con ripetizione dei canoni addebitati; iv) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 17 gennaio 2018 ha rappresentato quanto segue: *“in data 27 novembre 2016 l'istante per la prima volta segnalava problematiche sulla linea voce. A seguito della suddetta segnalazione, la scrivente provvedeva prontamente ad effettuare tutte le verifiche necessarie, dalle quali emergeva un disservizio momentaneo a carico della rete Tiscali,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

ripristinato dopo pochi giorni. Difatti in data 30 novembre 2016 Tiscali contattava il cliente che conferma la risoluzione della problematica. Giova evidenziare che dalla risoluzione del disservizio il cliente non abbia più segnalato disservizi. Pertanto, il periodo del disservizio indicato dal cliente non trova riscontro nei tabulati di traffico e nella documentazione allegata, dalla quale emerge che il disservizio sia stato risolto in data 30 novembre 2016. Si precisa che il cliente chiede la cessazione del contratto; al riguardo, la società è in attesa di conoscere l'intenzione del cliente di disdire la numerazione oppure di migrarla verso altro operatore. Tiscali riconosce l'indennizzo per 4 giorni di disservizio sulla voce e l'indennizzo per il ritardato riscontro del reclamo".

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), all'esito delle risultanze istruttorie e dalla documentazione acquisita agli atti, in particolare dalla copia dei files di *log* si deve evidenziare che il disservizio lamentato dall'istante a far data dal 27 novembre 2016 non è stato prontamente risolto, infatti, contrariamente a quanto dichiarato dalla società, dal 30 novembre 2016 al 10 febbraio 2017 si evincono diversi tentativi di chiamata, connotati dalla durata media da "6 secondi" a "60 secondi", a riprova che il volume di traffico in entrata non ha superato un minuto di conversazione. Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto produrre copia del rapporto tecnico attestante la risoluzione del disservizio nella tempistica contrattuale, anche al fine di confutare la comunicazione di ripristino della funzionalità del servizio inviata in data 10 febbraio 2017.

Pertanto, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso per il numero di 72 giorni nel periodo di riferimento intercorrente dal 30 novembre 2016 al 10 febbraio 2017 è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Di converso, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

riscontro alle segnalazioni relative al parziale funzionamento del servizio può ritenersi già compensato dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di rimborso totale dei canoni fatturati nel suindicato periodo di riferimento non è accoglibile, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità, fatta salva la possibilità dell'istante stesso di formalizzare istanza di disdetta contrattuale e/o di migrazione della numerazione verso altro operatore.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del disservizio che ha interessato il solo servizio telefonico, e dell'importo di euro 100,00 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 18 dicembre 2017 dal sig. Boffardi è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 180,00 (centottanta/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 2,50 *pro die* per il numero di 72 giorni di parziale funzionamento del servizio telefonico dal 30 novembre 2016 al 10 febbraio 2017 in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 100,00 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, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini