



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 88/14/DIT/Gu14/1117/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

CASTORIO / 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"*;

VISTA l'istanza del 5 giugno 2017 acquisita al protocollo generale al n. 35867/17, con la quale la sig.ra Castorio, titolare della ditta individuale *"G2 Modellismo"*, ha chiesto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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 7 giugno 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 Castorio, titolare della ditta individuale "G2 Modellismo", intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0823751XXX, ha contestato la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal 25 novembre 2016 al 20 dicembre 2016 riscontrava la sospensione di entrambi i servizi, che causava ingenti danni patrimoniali e all'immagine della propria attività commerciale.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) il risarcimento dei danni e la liquidazione degli indennizzi per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl che ha interessato la predetta utenza telefonica nel periodo prenatalizio; ii) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. ha evidenziato, nella memoria prodotta in data 29 giugno 2017, che: *"In data 4 febbraio 2016 il cliente aderiva al servizio Suite Tutto Incluso Affari 7MB sul numero 0823751XXX (numerazione nativa Telecom Italia S.p.A.). Il servizio era attivato in data 19 febbraio 2016. In data 30 novembre 2016 il cliente contattava Tiscali, lamentando assenza di portante. Tiscali, il giorno stesso, apriva il ticket di guasto n. 1802826, risolto in data 20 dicembre 2016 con classificazione tecnica "rete primaria", causa Telecom Italia. Pertanto, come attestato dai log, il cliente è rimasto disservizio dal 28 novembre 2016 al 20 dicembre 2016. Al cliente è stato riconosciuto l'indennizzo automatico previsto dall'articolo 3, comma 6 della Carta dei Servizi Tiscali, pari ad euro 100,00 (euro 5,00 per 20 giorni di disservizio)".*

PREMESSO che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede;

RISCONTRATO che l'importo di euro 100,00 riconosciuto dalla società Tiscali Italia S.p.A. nella nota del 29 giugno 2017, in pendenza della presente procedura e quindi non in fase pre - conciliativa, non può rientrare nella figura dell'indennizzo automatico e che, pertanto, il relativo riconoscimento, applicato in forza di quanto stabilito dall'articolo 3, comma 6, della Carta Servizi non ha l'effetto di impedire la possibilità di ulteriori indennizzi per la stessa causa, e di escludere l'applicabilità degli importi previsti a titolo di indennizzo nella disciplina di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

RILEVATO, altresì, che l'importo di euro 100,00 come sopra riconosciuto, ma non allo stato liquidato, non risponde al principio di proporzionalità previsto dall'articolo 11, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP, attesa la tipologia "*business*" del contratto di abbonamento intestato alla sig.ra Castorio;

CONSIDERATO che, a fronte della sospensione di entrambi i servizi dal 28 novembre 2016 al 20 dicembre 2016 per il numero complessivo di 20 giorni, a cui vanno decurtati i tre giorni (72 ore) di franchigia per la risoluzione del disservizio, come previsto dalla Carta dei Servizi, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 400,00, computato moltiplicando l'importo di euro 10,00 *pro die* per il numero di 20 giorni di sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 400,00 a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL nel periodo suindicato, nonché dell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA

La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 5 giugno 2017 dalla sig.ra Castorio, titolare della ditta individuale "G2 Modellismo", è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 400,00 (quattrocento/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 10,00 *pro die* per il numero di 20 giorni di sospensione che ha interessato entrambi i servizi, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 150,00 (centocinquanta/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, 11/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini