

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/175919/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
XXXX XXXX - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)  
IL DIRETTORE**

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”;

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”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni. in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" ( Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 18/09/2019 acquisita con protocollo N. 0395402 del 18/09/2019

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:

L’istante, XXXX XXXX titolare di un Conto Telefonico TISCALI per la fruizione di servizi di Telefonia +ADSL - utenza nr. XXXXXXXXXX riscontrava l’assenza del servizio dati internet dal 13/08/2018 al 10/02/2019 . Pertanto inoltrava formale reclamo in data 10 settembre 2019 ed oggi richiede gli indennizzi dovuti anche per la mancata risposta al reclamo, per un totale di 1536 euro.

Il gestore Tiscali spa evidenzia che mai nessun reclamo è stato avanzato prima di quello effettuato in data 10 settembre 2018 e che comunque lo stesso reclamo fatto è stato indirizzato in maniera errata contrariamente a quanto previsto contrattualmente e nella carta dei servizi. Ciò nonostante è stato riscontrato entro i termini previsti dei 45 gg. inoltre in data 4 ottobre, lo stesso cliente contattato dai tecnici della compagnia ha rifiutato l'intervento di verifica, dichiarando di avere già migrato verso altro operatore.

Dall'esame della vicenda si desume che l'eventuale guasto patito dall'istante, sia stato segnalato dal gestore soltanto alla data del 10 settembre 2018 e cioè attraverso la nota pec dello studio legale Fb e Partners. Sebbene la stessa segnalazione non sia stata effettuata con i canonici canali previsti, può comunque essere ammessa come punto di partenza della vicenda e quindi dell'inizio del disservizio. A tale segnalazione, la Tiscali ha regolarmente risposto con nota raccomandata del 10 ottobre 2018 e quindi entro il termine dei 45 gg. Ciò fa decadere la pretesa dell'indennizzo per il ritardato riscontro richiesto dall'utente. Per quanto attiene invece il disservizio sulla linea adsl, manifestato dall'istante, si evidenzia come il gestore Tiscali abbia fornito copia dei tabulati tecno-amministrativi dai quali si evince che prima della data del 10 settembre non era giunta alcuna

comunicazione di guasto e che in data 4 ottobre 2018, tecnici della società di gestione, abbiano contattato lo stesso utente per la risoluzione dell'inconveniente manifestato, ricevendo come risposta una mancata disponibilità ad effettuare le verifiche del caso, stante la già attuata migrazione del numero verso altro gestore. Di questo fatto, fra l'altro, ne viene data comunicazione in data 10 ottobre 2018 e nessuna contestazione viene avanzata dall'interessato, che, tra l'altro, viene informato anche del fatto che la migrazione enunciata non risulta perfezionata. Ne discende che il periodo di disservizio lamentato non può che essere ricondotto tra il 10 settembre 2018 (data nella quale è stata data comunicazione del guasto al gestore con la già citata nota pec) ed il 4 ottobre 2018 (data in cui l'utente comunica di essere già migrato ad altra compagnia e comunque rifiuta l'intervento tecnico necessario alla verifica del servizio richiesto). La vicenda ha comunque conclusione definitiva con la richiesta di disdetta del contratto, fatta dall'istante in data 15 gennaio 2019 e con la nota di credito a storno fatta dalla Tiscali per un importo di euro 217, 76 che chiude tutta la vicenda amministrativa. Per quanto enunciato nelle premesse, si delibera di accogliere parzialmente le richieste avanzate dall'istante soltanto per quanto attiene il lamentato guasto e per il periodo già individuato di 20 giorni (dal 10 settembre al 4 ottobre 2018 e già al netto dei 4 gg lavorativi previsti da contratto per il corretto ripristino dei servizi offerti dal gestore). Complessivamente ai sensi dell'art. 6 allegato A della Delibera 347/18/Cons che prevede 6 euro di indennizzo per ogni giorno di interruzione del servizio, la somma spettante all'istante è pari a 120,00 euro. Non vengono accolte le richieste relative al mancato riscontro al reclamo effettuato per come già spiegato in precedenza, così come non viene accolta la richiesta di refusione relativamente alle spese di procedura in quanto non motivate e documentate.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in accoglimento dell'istanza del 18/09/2019, è tenuta a indennizzare l'istante XXXX XXXX ai sensi dell'art. 6 allegato A della Delibera 347/18/Cons con la somma di euro 120,00 euro. Il pagamento di quo dovrà avvenire entro il termine di 120 gg dalla firma del presente provvedimento mediante l'invio di assegno intestato allo stesso istante da inviare presso il suo domicilio.

È 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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore  
Francesco Di Chiara