

DELIBERA N. 75/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NICOLETTI /TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/409330/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 giugno 2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. Nicoletti, del 27/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0828342xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Tiscali Italia, dal mese di agosto 2020 riscontrava il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL; entrambi i servizi erano interessati da continue cadute di connessione; di seguito l'istante riscontrava la totale interruzione di entrambi i servizi che veniva segnalata ripetutamente mediante reclami telefonici e a mezzo mail nelle date rispettivamente del 12/09/2020, del 30/09/2020 e del 05/10/2020;

b. nonostante numerose contestazioni, la società Tiscali Italia S.p.A. non garantiva la risoluzione tempestiva del disservizio; pertanto, in data 05/10/2020 l'istante si vedeva costretto a richiedere la migrazione della numerazione in TIM, che veniva espletata con esito positivo in data 11/12/2020.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento di entrambi i servizi dal 01/09/2020 all'11/12/2020;
- ii. il rimborso della fattura n. 201775140 del 02/09/2020 e lo storno della fattura n. 210173585 del 02/01/2021, a fronte dei servizi non usufruiti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iv. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e senza costi aggiuntivi.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Tiscali Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in data 04/03/2018 il Sig. Nicoletti aderiva all'offerta commerciale denominata "Ultra Fibra Giga" composta dal servizio di connettività e voce Voip associata alla linea telefonica: 0828342xxx in carico a Opi (Vodafone al momento della sottoscrizione). In data 12/09/2020 il Sig. Nicoletti inviava un reclamo scritto lamentando frequenti disconnessioni. In data 15/09/2020 la Scrivente contattava l'Istante, per poter effettuare delle verifiche sulla linea, ma lo stesso risultava irreperibile al Contatto (all.1). In data 05/10/2020 il Sig. Nicoletti inviava una comunicazione scritta in cui ci informava dell'avvenuta migrazione verso il gestore Tim. In data 12/10/2020 la Scrivente inviava una comunicazione scritta all'Istante (all.2). In data 30/11/2020 perveniva la richiesta di portabilità della Linea da parte di TIM. In data 11/12/2020 l'ordine di migrazione veniva correttamente espletato (all.3). A seguito dell'avvenuta cessazione il sistema*

emetteva la fattura di chiusura N. 210173585 del 02/01/2021 pari ad euro 101.91 che includeva l'annullamento dei canoni dal 12/12/2020 al 31/12/2020, il costo di disattivazione e le rate residue del costo di attivazione (all.4). Ad oggi vi è un insoluto pari ad euro 151.81».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica n. 0828342xxx può ritenersi accoglibile, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico - giuridica relativamente al mancato funzionamento del servizio telefonico e di connettività dati, ripetutamente segnalato dall'istante a decorrere dal mese di settembre 2020. Inoltre, detta società non ha fornito evidenza della copia della documentazione di dettaglio del traffico in entrata e in uscita e dei *files* di *log* della componente dati a riprova delle relative connessioni, limitandosi ad eccepire "l'irreperibilità del cliente", peraltro non provata, a fronte del contatto del 15/09/2020, se non mediante mera allegazione di chiusura del relativo *ticket*.

Nello specifico, si deve rilevare che il disservizio si è palesato alla fine del mese di agosto 2020 e la prima segnalazione di guasto è stata inviata dall'istante in data 12/09/2020, come si evince dalla copia del reclamo allegato all'istanza; al riguardo, dalla disamina della documentazione acquisita agli atti si evince che sono presenti tre segnalazioni inviate dall'istante nelle date rispettivamente del 12/09/2020, del 30/09/2020 e del 05/10/2020. Orbene, il disservizio lamentato dall'istante non ha avuto pronta risoluzione, atteso che le segnalazioni successive alla prima del 12/09/2020 non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita. Sul punto, si deve rilevare che il protrarsi del disservizio per ben tre mesi, oltre a non essere giustificato da relativo rapporto di intervento tecnico, non esime la società Tiscali Italia S.p.A. dal fornire prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione entro 72 ore del guasto e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, si deve evidenziare che il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio di connettività dati per il numero di 90 giorni dal 12/09/2020 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 12/09/2020) all'11/12/2020 (data di ripristino della funzionalità dell'utenza telefonica in TIM) 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 6,00 *pro die* per entrambi i servizi secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Parimenti accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di rimborso della fattura n. 201775140 del 02/09/2020 e di storno della fattura n. 210173585 del 02/01/2021 a fronte della mancata erogazione di entrambi i servizi nel periodo suindicato.

Di converso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, atteso che il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo deve intendersi superata la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di risoluzione contrattuale, atteso che la cessazione contrattuale è stata processata *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A., che ha documentato mediante copia della schermata *Pride* l'espletamento della migrazione della risorsa numerica 0828342xxx in TIM avvenuta in data 11/12/2020, come peraltro confermato da parte istante.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig. Nicoletti nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i. euro 1.080,00 (milleottanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0828342xxx, secondo previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0828342xxx, mediante il rimborso della fattura n. 201775140 del 02/09/2020 e lo storno della fattura n. 210173585 del 02/01/2021 e di tutti gli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero.

4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 giugno 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba