

DELIBERA N. 1/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GADDINI / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/60258/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 2020;

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. 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. 95/19/CONS;

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. 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;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale “*All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*”;

VISTA l’istanza del sig. Gaddini del 19/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Parte istante ha addotto le seguenti circostanze:

a. in data 4 gennaio 2018 l’utente ha stipulato *on-line* il contratto con Tiscali per la fornitura di una linea internet FTTH (*Fiber-To-The-Home*), con contestuale passaggio dall’operatore precedente (TIM);

b. solo in data 22 maggio 2018 è stato ricevuto il modem spedito da Tiscali (nonostante i plurimi tentativi di contatto telefonico, mai ricevuta risposta ai solleciti);

c. in data 24 maggio 2018 è avvenuto l’intervento dei tecnici per portare la Fibra. Conferma del buon esito dell’installazione. Tuttavia, la linea è assente/totalmente non funzionante;

d. in data 25 maggio 2018, poiché la linea non è ancora funzionante, l’utente procede con un tentativo di contatto a Tiscali tramite *call center*. Apertura di una segnalazione tecnica per "assenza della linea" (*ticket* n. 2562945);

e. in data 5 giugno 2018, nuovo intervento tecnico con avvenuto ripristino della linea (viene chiuso il *ticket* n. 2562945); ma la linea è estremamente "degradata", al punto tale da non poter essere utilizzata (oltre a essere ben al di sotto dei minimi "garantiti" dall’Autorità);

f. in data 5 giugno 2018: poiché la velocità media si aggira sui 70Mbps/0,5Mbps (*download/upload*), ben al di sotto del minimo "garantito" di 200Mbps/20Mbps e del nominale 1000Mbps/100Mbps, previo contatto con il *call center* di Tiscali, viene aperta una nuova segnalazione tecnica per "degrado della linea" (*ticket* n. 2564627);

g. in data 8 giugno 2018 l’utente contatta nuovamente il *call center* di Tiscali e apre un primo reclamo (n. 1-5197251287), alla data di presentazione dell’istanza rimasto privo di riscontro;

h. in data 12 luglio 2018 l’utente presenta al CORECOM (tramite PEC) i formulari UG e GU5. Il provvedimento temporaneo di ripristino urgente è stato respinto perché Tiscali avrebbe dichiarato che "la linea è attiva";

i. in data 26 luglio 2018 la linea passa, nuovamente, da uno stato di "degrado" a essere completamente assente. Viene conseguentemente aperta una terza segnalazione tecnica per "assenza della linea" (*ticket* n. 2572362). Viene così "chiusa" la seconda segnalazione (n. 2564627 di "degrado della linea") perché la connettività è completamente assente;

j. in data 2 agosto 2018 viene recapitata la fattura per il periodo 24/05/2018 - 30/09/2018, benché l'utente non abbia sostanzialmente usufruito di alcun servizio come da contratto, per cui l'istante avvia altri 2 procedimenti, nn. GU/4267 e GU5/4268/2018, tramite la piattaforma *ConciliaWeb* formulando una nuova richiesta provvedimento temporaneo urgente;

k. in data 13 agosto 2018 viene sottoposto un secondo reclamo tramite *call center* a Tiscali (n. 1-5272225409), rimasto senza riscontro;

l. in data 17 agosto 2018, l'Autorità dispone il ripristino immediato della linea entro il giorno 16/08/2018, ma soltanto in data 28 agosto 2018, dopo una diffida a mezzo PEC per denunciare la gravità della situazione con conseguente messa in mora nei confronti di Tiscali, il servizio ha ripreso a funzionare correttamente.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto quanto segue:

i. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione: dal 5 gennaio 2018 (data dell'ordine) - tenendo conto dei 90 gg richiesti per l'attivazione della linea (si arriva al 5 aprile 2018) - sono trascorsi 49 giorni fino al 24 maggio 2018 (data della prima, fallita, attivazione) per euro 7,50 (ex art. 4 del *Regolamento indennizzi*), considerato 1/3 di aumento per i servizi forniti su "banda ultra-larga" (art. 13 *Regolamento indennizzi*) e aggiunto 1,00 euro al giorno per la ritardata attivazione dei servizi accessori gratuiti "*Infinity TV*" (ex art. 4);

ii. la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero. Secondo quanto previsto dalla Carta dei Servizi di Tiscali, è stabilito un termine di 30 gg (oltre i 90 richiesti per l'attivazione della linea) perché sia operante detta portabilità. Pertanto, computando il ritardo a partire dal 5 maggio e considerando il 24 maggio come data di avvenuta attivazione della linea il ritardo è comunque calcolato in 19 gg. per 2,50 euro giornalieri;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio, verificatasi in due diversi momenti. Nel primo caso la linea è rimasta del tutto inattiva dal 24 maggio al 5 giugno 2018. Successivamente, dopo un temporaneo ma degradato funzionamento, la linea è stata di nuovo assente dal 26 luglio 2018 al 28 agosto 2018 (data della piena funzionalità del servizio). Nel primo caso, si tratta di 12 giorni per 6,00 euro (art. 6 *Regolamento indennizzi*), aumentati del 1/3 per la natura ultra-larga della banda e riferiti anche ai servizi accessori (*Infinity TV*). Nel secondo, i giorni sono 33;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio richiesto per il periodo compreso tra il 5 giugno 2018 e il 26 luglio 2018. Tenendo conto dei criteri

utilizzati nel punto precedente (salvo moltiplicare per 3,00 euro, ex art. 6 del *Regolamento indennizzi*);

v. la liquidazione dell'indennizzo per il mancato riscontro ai due reclami presentati rispettivamente in data 8 giugno 2018 e 13 agosto 2018. Essi riguardano due differenti fattispecie (nel primo caso esso ha riguardato il degrado della linea, nel secondo la rinnovata assenza della linea).

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: “[i]n data 4 gennaio 2018, il Cliente richiedeva, mediante la compilazione del modulo di adesione on-line sulla home page di Tiscali all’indirizzo www.tiscali.it, l’attivazione di un servizio Voce e connettività su fibra FTTH denominato “Ultrafibra Giga” (in prosieguo “il Servizio”).

Al riguardo, è importante rilevare come la procedura per l’attivazione del servizio richiesto dal Cliente preveda dapprima l’intervento di attivazione della linea fisica con tecnologia “Open Fiber” (in prosieguo “OF”) e successivamente l’acquisizione della linea telefonica attiva presso altro gestore, attraverso il processo di Number Portability Pura. Il processo di attivazione della linea su Fibra si completava in data 24 maggio 2018.

In data 16 luglio 2018, Tiscali avviava la procedura di Number Portability della linea numero 063224xxx (in prosieguo “la Linea”), che veniva espletata positivamente in data 27 luglio 2018, con il passaggio della Linea da TIM a Tiscali. Sul punto, si rileva come la prima segnalazione di malfunzionamento sia pervenuta alla Scrivente in data 25 maggio 2018. Effettuate le opportune verifiche, l’assistenza procedeva all’apertura di un ticket di guasto verso Telecom Italia, che veniva chiuso in data 4/06/2018 con il contestuale ripristino del regolare funzionamento del servizio dati, come evidenziato dai log di connessione.

Successivamente, in data 26 luglio 2018, a seguito di una nuova segnalazione da parte del Cliente, Tiscali procedeva all’apertura di un nuovo ticket verso Telecom Italia, che, intervenuto con un lavoro di tipo complesso sulla rete, chiudeva la segnalazione in 28 agosto 2018 ripristinando il regolare funzionamento del Servizio.

Quanto al Servizio Voce, attivato sulla rete Tiscali in data 27 luglio 2018, per mero tuziorismo giuridico, sebbene non sia infatti oggetto di contestazione, si ritiene importante precisare che non risultano pervenute segnalazioni o reclami ad esso inerenti.

In ordine infine alla presunta lentezza della connessione, si rileva come non risultino pervenute alla Scrivente comunicazioni riportanti l’esito delle misurazioni effettuate attraverso il sistema Misura Internet Instant Speedtest, come previsto dalla Delibera n. 244/08/CSP, per la valutazione della qualità della connessione, che, in ogni caso, sarebbero valse unicamente ad ottenere la possibilità per il Cliente di recedere dal contratto senza costi di disattivazione.

Ad ogni buon conto, si evidenzia come i log di connessione mostrino che, fatti salvi i periodi sopra descritti, il Servizio è sempre stato fruito con regolarità e senza interruzioni. Sul punto si rileva come non risultino pervenuti alla Scrivente formali

reclami da parte del cliente attraverso i canali fax, al numero 800910028, raccomandata, PEC, all'indirizzo servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it, cui Tiscali sulla propria Carta dei Servizi dà ampio rilievo. Le uniche segnalazioni censite sui sistemi Tiscali sono pervenute telefonicamente e da esse è scaturita, come sopra descritto, l'apertura di ticket verso Telecom che hanno portato alla risoluzione della problematica lamentata dal Cliente. Eventuali comunicazioni inviate ad indirizzi o riferimenti non presenti nella Carta dei Servizi non possono essere presi in considerazione in quanto non deputati alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti. La stessa Autorità, nella delibera n. 5/17/CIR, al Par. 3, non ritiene valida una comunicazione inviata ad un "indirizzo di posta certificata non contemplato dall'articolo 3, comma 3 della Carta dei Servizi Tiscali..."

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., la stessa deve essere accolta in quanto il ritardo nell'attivazione del servizio Fibra risulta evidente anche dalla memoria dell'operatore, da cui risulta che dalla sottoscrizione del contratto del 5 gennaio 2018 il servizio è stato attivato in data 24 maggio 2018. Tenuto conto della tempistica di 90 giorni prevista dalla Carta servizi di Tiscali per l'attivazione del servizio, ne consegue che la società Tiscali sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 4 e 13, comma 2 (aumento di 1/3 per la banda ultra-larga) del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro pari a euro 10,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 49 calcolati dal 5 aprile 2018 (dalla data del 5 gennaio 2018 occorre aggiungere 90 giorni per l'attivazione) fino al 24 maggio 2018. Con riferimento al ritardo nell'attivazione del servizio "Infinity TV", va precisato che non si tratta di un servizio aggiuntivo fornito da Tiscali, bensì di un servizio di *video streaming on demand* accessibile tramite *web* previo abbonamento, e che l'operatore telefonico fornisce un codice che consente di fruire gratuitamente dell'abbonamento per un anno. Ne discende, per un verso, che l'attivazione dell'abbonamento annuale gratuito a "Infinity TV" è indipendente dal periodo di attivazione della linea e, dunque, dalla disponibilità del servizio fornito dall'operatore telefonico, e, per altro verso, che il servizio può essere fruito con qualsiasi terminale connesso a *internet* per il periodo di un anno dall'attivazione dell'abbonamento. Per tali considerazioni, dunque, alcun indennizzo potrà essere riconosciuto in favore dell'istante, in quanto l'attivazione è effettuata direttamente dall'utente registrandosi al sito del fornitore *Infinity TV* e la durata annuale dell'abbonamento decorre dal momento di tale attivazione.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto ii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto il ritardo nella portabilità del numero risulta già ristorato mediante la liquidazione dell'indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio, pertanto, non è possibile procedere a una duplicazione di indennizzi.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iii., la stessa può trovare accoglimento, in quanto l'interruzione del servizio lamentata dall'istante non risulta contestata dall'operatore che ha confermato l'interruzione del servizio per i seguenti periodi: 25

maggio -5 giugno 2018 e 26 luglio – 28 agosto 2018 per un periodo complessivo di 45 giorni. Tanto premesso, la società Tiscali sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 6 e 13, comma 2 (aumento di 1/3 per la banda ultra-larga) del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro pari a euro 8,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 45 come sopra computati. Il medesimo ragionamento svolto con riferimento alla richiesta di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio aggiuntivo "Infinity TV" trova applicazione con riferimento alla richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio aggiuntivo gratuito "Infinity TV".

Con riferimento alla richiesta di cui al punto iv. la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'istante ha lamentato una particolare lentezza di navigazione che, come già precisato in numerose pronunce di questa Autorità, non ricade in una fattispecie indennizzabile. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in *downloading* soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys. che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale. Ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo: *"Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"*.

Con riferimento alla richiesta di cui al punto v., la stessa può trovare accoglimento limitatamente al primo reclamo dell'8 giugno 2018, seguito anche dall'invio del formulario GU5 del 12 luglio 2018, non risulta acquisita agli atti alcun riscontro di Tiscali in merito a quanto contestato dall'istante circa la lentezza della connessione. Ne consegue che la società Tiscali sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300,00, calcolati dal 23 luglio 2018 (al reclamo occorre aggiungere 45 giorni per la gestione) fino al 26 novembre 2018, data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione. Con riferimento al reclamo del 13 agosto 2018, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo non può trovare accoglimento in quanto il reclamo risulta gestito per *facta concludentia* mediante il ripristino del servizio avvenuto in data 28 agosto 2018.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 del sig. Gaddini nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 490,00 (quattrocentonovanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio Fibra;
- ii. euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio Fibra e del servizio aggiuntivo gratuito;
- iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

3. 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.

4. 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, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE f.f.

Nicola Sansalone