

DELIBERA N. 12/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IANNOTTA /TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/57872/2018)**

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. Iannotta del 13/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha evidenziato quanto segue:

a. già cliente Tiscali Italia, con servizio sospeso dal 13 marzo 2018 e mai riattivato (nonostante altro procedimento in corso prot. GU14/4596/18 per il quale le richieste di parte istante si fermano al 13 luglio 2018), ha effettuato migrazione a TIM, ma il servizio non è mai stato riattivato e la migrazione non è mai avvenuta;

b. l'istante ha presentato innumerevoli reclami a entrambi i gestori Tiscali e TIM senza ottenere alcun riscontro risolutivo al disservizio, nonostante un precedente intervento del CORECOM;

c. ad agosto 2018 venivano fissati da TIM una serie di incontri (in data 16 agosto, 21 agosto, 23 agosto, 7 settembre 2018) sempre rinviati e mai effettuati per errori dovuti all'operatore stesso;

d. in data 11/09/2018, l'istante ha ricevuto una mail dalla TIM con la quale gli veniva comunicato che non era possibile fornire il servizio Fibra richiesto, perché la cabina era troppo lontana, motivo per cui ha richiesto il ripristino della linea telefonica con semplice ADSL, ma invano;

e. a fine settembre 2018, vista la comunicazione di TIM e il protrarsi del disservizio, l'istante ha attivato nuovo servizio telefonico con Vodafone;

f. Tiscali ha sempre comunque continuato a emettere fatture fino a oggi, nonostante non sia stato fornito alcun servizio dal mese di marzo 2018.

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

- i.lo storno dell'insoluto per sospensione/interruzione del servizio a partire dal 14 luglio 2018;
- ii.la liquidazione dell'indennizzo per mancata migrazione dal 14 luglio 2018;
- iii.la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv.la liquidazione di indennizzi vari;
- v.il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue *“Tiscali Italia S.p.A. (in prosieguo la “Scrivente”), intende preliminarmente precisare che per la problematica oggetto della controversia è presente un'altra procedura, la numero GU14/4596/2018, attualmente in fase di trattazione. Nella memoria inviata al CORECOM Lazio in data 1°ottobre 2018 e nella documentazione prodotta a corredo della stessa la Scrivente ha infatti riportato ogni informazione storica utile a ricostruire la vicenda oggetto della presente controversia per tutto il periodo intercorrente tra la data di attivazione del servizio intestato al Cliente e il 1° ottobre 2018. L'istanza di conciliazione cui il presente procedimento si riferisce è datata infatti 17 luglio 2018. La Scrivente chiede pertanto a codesta pregiatissima Autorità che la presente istanza sia dichiarata inammissibile. Ciò premesso, ad integrazione delle informazioni riportate nella citata memoria, si precisa che in data 17 ottobre 2018 la Linea telefonica numero 068887xxx è passata al gestore Vodafone con processo di “Number Portability Pura”, avviato in data 4 ottobre 2018 ed espletato in fase 3 in data 17 ottobre 2018. Non risultano pervenuti reclami successivamente al 17 luglio 2018. Si comunica infine che il Servizio è stato cessato in data 21 ottobre 2018 e che, per buona pratica commerciale, la Scrivente ha unilateralmente provveduto a stornare le fatture insolute a carico del Cliente per euro 352,12”.*

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, occorre rimarcare che l'istante ha presentato un'istanza GU14/57858/2018 anche nei confronti di TIM, che è stata discussa congiuntamente al presente procedimento e conclusa con un accordo transattivo tra le parti, e che presso il CORECOM Lazio si è concluso, con determina direttoriale di parziale accoglimento, un altro contenzioso GU14/4596/2018 avente a oggetto la medesima contestazione. D'altronde, dalla documentazione depositata presso il CORECOM è stato possibile verificare che in data 27/03/2018 Tiscali aveva comunicato all'istante che *“dall'esito della lavorazione del guasto Telecom aperto in data 17 marzo 2018, è emerso che la linea telefonica è inesercibile. Dovremo pertanto procedere alla cessazione del servizio. Pertanto, in assenza di sue segnalazioni al servizio clienti o di richieste di migrazione procederemo alla cessazione del servizio disponendo il rientro della linea sulla rete Telecom”.*

Tanto premesso, considerato che dal 13 marzo 2018 i servizi sono risultati interrotti, che a partire dal 27 marzo 2018 l'istante, informato della causa del disservizio, ha richiesto la migrazione in TIM, che la stessa non è stata espletata per una serie di KO da parte di TIM, motivo per cui in data 17 ottobre 2018 ha attivato un nuovo contratto con Vodafone, alcuna responsabilità può essere imputata a Tiscali in ordine a quanto lamentato nel corso del presente procedimento.

Inoltre, tenuto conto che la società Tiscali ha provveduto, già prima dell'udienza di discussione, a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante, si ritiene che la richiesta dell'istante di storno dell'insoluto abbia già trovato soddisfacimento.

Alla luce di quanto sopra esposto, dunque, anche le richieste di “*indennizzi vari*” e di rimborso delle spese di procedura non possono essere accolte.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità non accoglie l’istanza del sig. Iannotta nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone