

DELIBERA N. 125/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DITTA INDIVIDUALE PRETOLA /
TISCALI ITALIA SPA
(GU14/15740/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione Infrastrutture e Reti del 19 settembre 2019;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza di DITTA INDIVIDUALE PRETOLA del 11/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La ditta individuale Pretola, nella propria istanza introduttiva, dichiara che in data 6 luglio 2017 ha stipulato un contratto di tipo business con Tiscali Italia S.p.A., chiedendo l’attivazione dei servizi di telefonia fissa e internet e, contestualmente, la portabilità del numero 0776760xxx dal precedente gestore, TIM S.p.A. L’istante ha lamentato il ritardo nel completamento della procedura, ben oltre i 30 giorni previsti. A seguito di solleciti

telefonici, la parte istante ha formalizzato il recesso contrattuale in data 26 settembre 2017 contestando all'operatore la mancata attivazione dei servizi. In data 12 ottobre 2017, tuttavia, l'utente ha ricevuto da parte di Tiscali conferma dell'avvenuta attivazione dei servizi. Nella stessa giornata, la parte istante ha verificato l'interruzione dei servizi segnalandola al gestore, a mezzo fax, nelle date del 27 e 31 ottobre 2017 e del 3 novembre 2017. Ulteriore reclamo è stato inoltrato con la segnalazione n. 1-4792785222 del 6 novembre 2017. L'utente ha dichiarato, infine, di aver presentato istanza GU5 in data 13 novembre 2017 per la riattivazione dei servizi, ripristinati dal gestore in data 17 novembre 2017.

L'istante ha richiesto, pertanto:

- i. indennizzo per ritardata portabilità del numero, ex art. 7, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, dal 7 agosto 2017 al giorno 11 ottobre 2017, per un totale di 66 giorni;
- ii. indennizzo per sospensione dei servizi fonia e adsl, ex art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, dal 12 ottobre 2017 al 16 novembre 2017, per un totale di 37 giorni;
- iii. indennizzo per subentro abusivo/attivazione dei servizi non richiesti "fonia" e "adsl" sulla risorsa n. 0776760xxx, ex art. 9 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, dal 12 ottobre 2017 al 18 maggio 2018 (data del tentativo di conciliazione), per un totale di 219 giorni;
- iv. indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art.12 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, dal 12 dicembre 2017 per un totale di 274 giorni;
- v. storno dei canoni relativi al periodo di sospensione dei servizi fonia e ADSL;
- vi. rimborso per spese di procedura e assistenza.

2. La posizione dell'operatore

In relazione alla ritardata attivazione del servizio, Tiscali Italia S.p.A. (di seguito solo "Tiscali" o "Società") ha dichiarato di aver correttamente espletato la procedura di attivazione con portabilità del numero 0776760xxx, allegando agli atti la schermata indicativa della DAC fissata al 12 ottobre 2017. Per quanto riguarda la lavorazione della richiesta di recesso avanzata dall'istante il 26 settembre 2017, il gestore ha dichiarato che, dopo aver ricevuto la stessa, in data 27 ottobre 2017, ha contattato il proprio cliente al fine di aggiornarlo sullo stato della procedura, comunicando - anche tramite SMS - il codice di migrazione per favorire il passaggio verso un altro gestore, come da schermata acquisita agli atti. Tuttavia, Tiscali ha sottolineato di non aver successivamente ricevuto alcuna richiesta di migrazione. Infine, l'operatore ha fornito prova documentale della regolare fruizione del servizio da parte del cliente, su entrambe le componenti voce e internet, a far data dal 17 novembre 2017. La Società, sul punto, ha specificato di aver informato tramite email l'utente circa la corretta fruizione dei servizi. L'operatore, inoltre, ha dichiarato di aver provveduto a corrispondere all'istante, in data 14 maggio 2018, un indennizzo pari a euro 205,00 per la mancata fruizione del servizio nel periodo dal 12 ottobre al 17 novembre 2017, per un totale di 36 giorni. Tiscali ha specificato di aver applicato uno sconto di pari importo nella fattura n. 182419420 del 2 novembre 2018 e di aver contestualmente fornito informativa al proprio cliente. Tutto ciò premesso, il gestore

ha ribadito di aver correttamente espletato l'attivazione dei servizi entro il termine previsto dalla Carta dei servizi Tiscali e di aver diligentemente provveduto a indennizzare il cliente, in relazione al periodo di mancata fruizione dei servizi, prima dell'udienza di conciliazione del 18 maggio 2018.

3. Motivazione della decisione

Alla luce del corredo istruttorio agli atti, l'istanza presentata dall'utente può trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

In relazione alla richiesta di indennizzo sub i., relativa al ritardo nella portabilità del numero, si ritengono necessarie alcune precisazioni. La procedura si è perfezionata in data 12 ottobre 2017 (DAC incontestata dall'utente) ovvero entro un termine compatibile con quanto espressamente indicato nella Carta dei servizi dell'operatore, nella quale è appunto previsto che la *number portability* relativa a utenze fisse, se contestuale all'attivazione dei servizi, avviene entro i 30 giorni successivi al termine massimo di attivazione dei servizi stessi che è di 90 giorni per il servizio voce. Ciò stante, la portabilità del numero è avvenuta nel rispetto della tempistica sopra descritta (tra la data del *vocal order*, 5 luglio 2017, e la DAC del 12 ottobre 2017 intercorrono 99 giorni), non configurandosi responsabilità in capo all'operatore.

D'altra parte, cioè che rileva a far data dal 12 ottobre 2017 è l'assenza dei servizi appena attivati e non la sola impossibilità di fruirne con la vecchia numerazione. Stante la documentazione agli atti, si rileva altresì che Tiscali ha gestito la richiesta di recesso inoltrata dall'utente in data 26 settembre 2017 nelle more dell'attivazione del servizio, comunicando alla parte istante il codice di migrazione utile al passaggio verso un altro operatore; tuttavia, non risulta essere stata avviata dall'utente alcuna procedura di passaggio. Pertanto, non emergono profili di responsabilità in capo a Tiscali tali da determinare il riconoscimento di un ristoro per l'utente ai sensi del Regolamento sugli indennizzi. Nè può accogliersi la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti in relazione alla linea oggetto di controversia considerato il contegno dell'istante, che ha poi regolarmente fruito dei servizi.

Quanto allo sconto di euro 205,00, applicato da Tiscali nella fattura n. 182419420 del 2 novembre 2018 sulla base dell'articolo 3.6 della Carta dei servizi, si rileva come tale indennizzo (che nel suo importo sembra essere compatibile con il riconoscimento di una quota forfettaria compensativa anche di somme addebitate in assenza di servizio) non abbia di fatto assolto alla funzione di rimedio automatico per la composizione della controversia, atteso che lo sconto in questione è stato applicato molto tardivamente rispetto alla prima segnalazione fatta dall'utente. Posto che è lo stesso operatore a qualificare il disservizio come "*ritardo attivazione*" nella fattura sopra citata, si ritiene che tale fattispecie vada considerata ai fini della presente decisione e che l'importo già riconosciuto debba essere integrato alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

Pertanto, ai sensi del comma 1 dell'articolo 4 del citato Regolamento, si riconosce un indennizzo pari a euro 875,00 (così calcolato: 7,50 euro per ciascun servizio non fruito, voce e dati - raddoppiato in ragione della natura business del contratto - decurtato della somma di euro 205,00 già riconosciuta tramite lo sconto), da portare in compensazione con eventuali insoluti pendenti in capo alla parte istante. Tenuto conto che l'importo dello sconto è superiore all'indennizzo contrattualmente previsto, calcolato su 36 giorni

(periodo di tempo riconosciuto da entrambe le parti) secondo la Carta dei servizi, la richiesta di storno/rimborso delle somme versate in assenza di servizio - punto v. - può considerarsi già soddisfatta.

Infine, per quanto riguarda la richiesta di cui al punto iv., atteso che la prima segnalazione dell'utente è del 27 ottobre 2017 e che i servizi sono stati ripristinati in data 17 novembre 2017, la risposta al reclamo si considera data per *facta concludentia* entro il termine massimo contrattualmente previsto e, pertanto, non può riconoscersi il relativo disservizio.

Le spese di procedura si compensano tra le parti.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza dell'utente, Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante un indennizzo pari a euro 875,00, da portare in compensazione con eventuali insoluti pendenti in capo all'istante.

2. 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.

3. 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, 19 settembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi