



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 127/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CIROFLEX di B. / VODAFONE ITALIA S.P.A. / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1427/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 luglio 2018;

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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*;

VISTA la delibera n. 276/13/CONS, dell’11 aprile 2013, recante: “*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA l’istanza della ditta Ciroflex di B., del 25 luglio 2017;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica *business* n. 0813000xxx, lamenta l'indebita sospensione dei servizi, voce e ADSL, nonché l'omessa migrazione da Vodafone Italia S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 5 dicembre 2016 ha sottoscritto una proposta di abbonamento per l'attivazione dei servizi telefonici da parte di Tiscali Italia S.p.A., previa migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Vodafone Italia S.p.A.;

b. tuttavia, da dicembre 2016 la linea telefonica n. 0813000xxx risulta sospesa e non funzionante né il servizio voce, né il servizio ADSL;

c. l'istante ha contestato la mancata migrazione e ha pagato parzialmente le fatture, nonostante di fatto non fruisse dei servizi;

d. i reclami scritti inviati in data 7 marzo e 17 marzo 2017 sono rimasti privi di riscontro;

e. l'utenza telefonica non è mai migrata in Tiscali Italia S.p.A., nonostante il provvedimento temporaneo del CORECOM Campania.

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

i. la corresponsione dell'indennizzo per indebita sospensione dell'utenza telefonica *business* n. 0813000xxx nel periodo compreso dal 10 dicembre 2016 al 24 luglio 2017;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami

iii. il rimborso delle spese di procedura;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per omessa migrazione dell'utenza telefonica da Vodafone Italia S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A.;

v. lo storno e il rimborso delle fatture emesse nel periodo compreso dal 10 dicembre al 24 luglio 2017, oltre alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente.

2. La posizione degli operatori

La società Tiscali Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utente, in data 6 dicembre 2016 ha sottoscritto un pacchetto per l'attivazione dei servizi Voce e ADSL, denominato "Suite Tutto incuso Affari 7 MB", associato alla linea telefonica dedotta in controversia. Conseguentemente, l'operatore si è attivato tempestivamente per porre in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

essere la migrazione della linea. Tuttavia, alla DAC fissata per il 30 gennaio 2017 “*non seguiva l’espletamento della migrazione*”; pertanto la Società ha inviato una segnalazione a Telecom Italia Wholesale, cui seguivano numerosi solleciti, tutti rimasti privi di riscontro. Il 21 marzo 2017 Telecom Italia S.p.A. ha poi notificato a Tiscali Italia S.p.A. l’espletamento negativo dell’ordine di migrazione con la causale “*Codice di progetto non valido*”. In data 27 marzo 2017 Tiscali Italia S.p.A. riproponeva l’ordine di migrazione a Vodafone Italia S.p.A. che, il 31 marzo 2017, lo scartava in Fase 2 con causale “*Altro ordine in corso per tale utenza*”. Pertanto, attesa l’impossibilità di espletare la migrazione, “*in data 6 aprile 2017 Tiscali procedeva all’annullamento dell’ordine di attivazione e ne dava comunicazione al cliente*” il giorno 11 seguente.

In merito ai reclami, l’operatore ha poi evidenziato di aver riscontrato in data 23 maggio 2017 il reclamo pervenuto il precedente 7 marzo e in data 1 agosto 2017 quello pervenuto 9 giugno 2017, avente il medesimo oggetto di quello ricevuto il precedente 7 marzo.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato che “*sui sistemi SPP risulta una prima richiesta di migrazione verso Tiscali inserita a sistema in data 28 dicembre 2016 e regolarmente gestita, con OK di Fase 2, il 3 gennaio 2017*”. Tuttavia, la DAC al 30 gennaio 2017 “*è stata superata senza l’acquisizione della linea e senza chiusura della migrazione*”. In data 27 marzo 2017 ha ricevuto altra richiesta di migrazione da Tiscali Italia S.p.A., scartata in Fase 2 con causale “*Altro ordine in corso per tale utenza*”. In data 22 giugno 2017 a Vodafone Italia S.p.A. è poi pervenuta una richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A., regolarmente espletata in data 17 luglio 2017.

In merito alla sospensione dei servizi, l’operatore ha dichiarato che gli stessi sono stati sospesi in data 20 febbraio 2017 a causa del protratto mancato pagamento e sono stati riattivati il 23 marzo 2017, a seguito della richiesta di provvedimento temporaneo presentata dall’istante. In proposito ha precisato che il pagamento parziale “*di ammontare irrisorio rispetto a quanto fatturato*” è intervenuto solo nel marzo 2017 e l’istante ha maturato un insoluto pari ad euro 4.058,76.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

La doglianza relativa all’indebita sospensione dei servizi può essere accolta, tenuto conto delle considerazioni che seguono. In particolare, fermo restando che dalla documentazione al fascicolo si evince che la sospensione della linea da parte di Vodafone Italia S.p.A. è avvenuta effettivamente a causa della morosità maturata, si osserva che l’operatore non ha dato prova di aver debitamente preavvertito l’utente in ordine all’imminente sospensione dei servizi. Tuttavia, benché l’istante lamenti la sospensione dei servizi a far data dal 10 dicembre 2016, il primo reclamo in atti è datato 7 marzo 2017, solo il 16 marzo seguente il Sig. Barberio ha provveduto al pagamento parziale



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'insoluto e il 20 marzo 2017 ha depositato presso il CORECOM competente l'istanza per l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione della linea su rete Tiscali Italia S.r.l. Ciò stante, sebbene si ritenga Vodafone Italia S.p.A. responsabile della sospensione della linea in assenza di preavviso, l'individuazione del *dies a quo* ai fini del calcolo del relativo indennizzo non può coincidere con la data del 10 dicembre 2016 in quanto la rilevata inerzia dell'istante, a fronte del disservizio di cui si duole, contraddice la sussistenza di un interesse concreto all'ottenimento puntuale della prestazione. Pertanto, nonostante Vodafone Italia S.p.A. non abbia dimostrato il regolare funzionamento dei servizi nel periodo compreso dal dicembre 2016 al luglio 2017, si osserva che la documentazione depositata dall'istante non prova il contrario, ma anzi l'inoperosità dell'utente antecedentemente al mese di marzo 2017 rileva sotto il profilo del principio giuridico del concorso del fatto colposo del creditore di cui all'articolo 1227 del codice civile, espressamente richiamato anche nelle Linee Guida di cui sopra. Nel caso di specie, infatti, premesso che al fascicolo non risultano reclami aventi a oggetto contestazioni delle fatture insolute, può ritenersi che l'istante, creditore dell'indennizzo da inadempimento, non ha usato l'ordinaria diligenza per evitare la causazione del disservizio di cui si duole in quanto ha provveduto al pagamento parziale dell'insoluto solo nel mese di marzo 2017. Analoghe considerazioni valgono in merito all'individuazione del *dies ad quem*. Infatti, nonostante l'utente adduca che sino al mese di luglio 2017 la linea non era stata riattivata, si rileva che dopo l'adozione del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Campania, in data 28 marzo 2017, non risultano ulteriori reclami di disservizio, pertanto nulla testimonia il persistere dello stesso.

Ciò stante, atteso che Vodafone Italia S.p.A. ha dichiarato di aver sospeso l'utenza in data 20 febbraio 2017, considerato che non risultano reclami prima del 7 marzo seguente e dopo l'ordine di riattivazione del CORECOM Campania del 28 marzo 2017, l'operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale pari ad euro 1.080,00 (milleottanta/00), calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno, per ciascun servizio (voce e ADSL), per 36 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20 febbraio al 28 marzo 2017.

Di contro, la richiesta *sub ii.* non può essere accolta, tenuto conto che il reclamo ha a oggetto il medesimo disservizio per il quale è già stato liquidato il dovuto indennizzo.

In merito alla richiesta *sub iv.*, alla luce dell'integrazione istruttoria disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A., è stato appurato che il KO alla migrazione della linea è dipeso da un impedimento tecnico indipendente dalla responsabilità dell'operatore *recipient* (Tiscali Italia S.p.A.) sul quale, a ogni modo, grava l'obbligo di dare tempestiva comunicazione al proprio cliente dell'impedimento tecnico riscontrato. Nel caso di specie, atteso che a DAC del 30 gennaio 2017 non seguiva l'espletamento della migrazione, Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto comunicare all'istante l'inconveniente



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

riscontrato. Pertanto, non avendo dimostrato di aver ottemperato tempestivamente a tale onere informativo, l'operatore è tenuto a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 3,00 al giorno, per ciascun servizio (voce e ADSL), per 143 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30 gennaio al 22 luglio 2017 (data in cui a Vodafone Italia S.p.A. è pervenuta la richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A.), per un totale pari ad euro 858,00 (ottocentocinquantotto/00).

Infine, anche la richiesta *sub v.* può essere accolta limitatamente alle fatture emesse in riferimento all'utenza dedotta in controversia nel periodo compreso dal 20 febbraio al 28 marzo 2017, in cui è stata accertata la sospensione della linea telefonica.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), da ripartire equamente a carico di ciascun operatore in considerazione delle rispettive responsabilità, come sopra configurate.

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. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della ditta Ciroflex di B. nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e Tiscali Italia, per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A., oltre a stornare tutti gli importi fatturati nel periodo compreso dal 20 febbraio al 28 marzo 2017, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.080,00 (milleottanta/00), a titolo di indennizzo per indebita sospensione dell'utenza telefonica *business*;

3. Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario in favore dell'istante, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 858,00 (ottocentocinquantotto/00) a titolo di indennizzo per ommesso rispetto degli oneri informativi di competenza.

4. Le società Vodafone Italia S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A. sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della 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, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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