



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 129/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TERRIN/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1033/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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. 125/17/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 l’istanza della sig.ra Terrin, del 22 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Terrin, intestataria dell'utenza telefonica n. 049600xxx, contesta il mancato trasloco della linea telefonica da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 22 luglio 2016 contattava il servizio clienti di Tiscali per richiedere il trasloco della predetta linea telefonica dalla propria abitazione sita in Padova (PD) alla via N. Amati n. 6, al nuovo indirizzo di residenza sempre in Padova (PD) alla via Stradivari n. 12.

Nel corso del contatto telefonico, l'operatore del *call center* invitava l'istante a formalizzare la richiesta di trasloco mediante l'accesso al portale "*My Tiscali*"; tuttavia, l'istante, seguendo le indicazioni ricevute, riscontrava che mediante l'utilizzo di tale procedura la richiesta di trasloco sarebbe stata sottoposta all'adesione di nuove condizioni economiche peggiorative rispetto a quelle originariamente sottoscritte. Pertanto, l'istante formalizzava la richiesta di trasloco mediante invio a mezzo pec di apposita richiesta, poi reiterata in data 28 luglio 2017.

A fronte della predetta richiesta, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva all'attivazione della linea telefonica presso la nuova abitazione, ma perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad entrambi i servizi (componente voce e componente dati) non più usufruiti dall'istante medesima. Inoltre, detta società non riscontrava le segnalazioni in ordine alla contestazione degli importi fatturati.

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

- i. il risarcimento dei danni causati dal mancato riscontro alla richiesta di trasloco e ai numerosi solleciti a far data dal 22 luglio 2016;
- ii. il risarcimento dei danni causati dalla sospensione di entrambi i servizi a far data dalla predetta richiesta di trasloco;
- iii. lo storno e/o rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi a decorrere dal 22 luglio 2017;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 6 giugno 2017, ha rappresentato che *"in data 22 luglio 2016 la cliente contattava Tiscali chiedendo informazioni sulla variazione dell'abbonamento a seguito trasloco. L'assistenza forniva le informazioni relative alla procedura e ai relativi costi e la invitava a seguire quanto specificato nell'apposita sezione del My Tiscali per avviare il trasloco con il minor costo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1 delle Condizioni generali di contratto. Con raccomandata A.R. del 6 dicembre 2016 la Cliente lamentava che Tiscali non aveva provveduto al trasloco della linea. In data 21 marzo*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2017 Tiscali forniva riscontro alla cliente, precisando che non era stata mai avviata la regolare procedura di trasloco e che era presente un insoluto”.

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.

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda di risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. legittima l'applicazione del *Regolamento indennizzi*.

Per quanto concerne il mancato trasloco della linea telefonica n. 049600xxx, oggetto di contestazione, l'articolo 2, comma 2, della Carta Servizi di Tiscali Italia prevede che *“salvo i casi di particolare difficoltà tecnica ed i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili, Tiscali si impegna a perfezionare il trasloco dell'utenza entro un termine di 120 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della richiesta di trasloco correttamente formulata. Qualora si rilevi l'impossibilità a procedere con il trasloco del servizio, Tiscali si impegna ad informare il cliente”*. Sul punto, dalla documentazione acquisita agli atti e dalla espletata istruttoria è emerso che la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata ad eccepire il difetto di forma, e precisamente a dedurre che la richiesta di trasloco formalizzata dall'istante a mezzo pec non rientra nelle forme specificate nel materiale informativo, a cui fa espresso richiamo l'articolo 4, comma 1, delle predette Condizioni generali di abbonamento. Al riguardo, la predetta società ha documentato di avere provveduto ad informare l'istante medesima mediante invio di nota del 21 marzo 2017 in ordine all'erronea trasmissione dell'ordinativo di trasloco, ovvero l'inoltro del documento cartaceo mediante un canale diverso dal dedicato portale *My Tiscali*.

Pur tuttavia, a prescindere dall'insussistenza di un obbligo di forma *ad probationem* per la richiesta di trasloco, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare, entro la tempistica contrattualmente stabilita e comunque entro i 120 giorni utili per il perfezionamento della procedura di trasferimento della risorsa numerica, l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP.

Pertanto, nel caso in esame, si ravvisano anche gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". Da quanto emerso si rileva un ritardo in capo alla società medesima nell'assolvimento agli oneri informativi, atteso che solo in data 21 marzo 2017, a fronte della richiesta del 22 luglio 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito riscontro alla sig.ra Terrin, e solo a seguito dell'intervento del legale dell'istante medesima.

Per quanto sopra esposto, si deve rilevare che la mancata attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 20 novembre 2016 (*dies a quo* computato con decurtazione dei 120 giorni di franchigia decorrenti dalla richiesta di trasloco del 22 luglio 2016) al 21 marzo 2017 (data quest'ultima di informativa di impedimento amministrativo) per il numero complessivo di 121 giorni. A fronte di tale inadempimento non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, secondo il quale *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*. Parimenti la mancata attivazione del servizio ADSL segnatamente al suindicato periodo di riferimento legittima la liquidazione di un indennizzo da computarsi con medesima parametrizzazione.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi a far data dalla richiesta di trasloco non deve ritenersi accoglibile, atteso che la mancata erogazione dei servizi voce e ADSL presso il nuovo indirizzo, riferita al medesimo arco temporale, è assorbita dalla misura indennitaria di cui *supra*.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di storno e/o rimborso degli importi fatturati, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione dei servizi intercorrente dal 22 luglio 2016, come accertato in sede istruttoria.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Veneto e si è fatto assistere nella presente procedura;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 907,50 (novecentosette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 121 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*;

ii. euro 907,50 (novecentosette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 121 giorni di ritardata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento indennizzi*.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 049600xxx, mediante lo storno e/o rimborso di tutti gli importi addebitati nel periodo di mancata fruizione dei servizi, con contestuale emissione di relative note di credito e maggiorazione di interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, infine, 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, 13 settembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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