



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 167/18/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PERNA – FINAMORE / TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14/1118/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 ottobre 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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 “*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 “*Regolamento sugli indennizzi*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza degli utenti Perna e Finamore, del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza degli utenti Perna e Finamore, del 28 giugno 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. Perna precedente intestatario dell’utenza telefonica n. 0810662xxx, attualmente intestata alla sig.ra Finamore, ha contestato la mancata attivazione dei servizi in tecnologia analogica.

In particolare, il sig. Perna, precedente intestatario della predetta utenza telefonica, ha rappresentato che in data 2 dicembre 2014 aderiva ad un’offerta commerciale di Tiscali Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL; la predetta adesione era condizionata all’attivazione di entrambi i servizi in tecnologia analogica (RTG/PSTN), come confermato dal centro assistenza clienti in data 1 dicembre 2014

Tuttavia, la società Tiscali Italia S.p.A. attivava i servizi in tecnologia *Voip*, noncurante della richiesta espressa dall’istante mediante registrazione vocale.

Pertanto, il servizio telefonico non è stato mai funzionante e nonostante ripetuti reclami, detta società non fornito alcun riscontro alle richieste di informazioni e chiarimenti inoltrate dall’istante.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. la liquidazione degli indennizzi per l'attivazione di un servizio telefonico mai richiesto;
- ii. la liquidazione degli indennizzi per mancato funzionamento della linea telefonica n. 0810662xxx;
- iii. lo stono e/o rimborso delle fatture per un servizio mai richiesto;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami del 15 dicembre 2014 e del 25 aprile 2015;
- v. 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 24 luglio 2018 ha rappresentato che *“in data 2 dicembre 2014 il sig. Perna richiedeva mediante la compilazione del modulo di adesione online l'attivazione di un servizio ADSL e voce su linea dati, ovvero in assenza di una linea nativa Telecom Italia. Il servizio richiesto e accettato dal cliente era erogato in tecnologia Voip, che prevedeva il collegamento della linea telefonica al modem Wi-Fi di Tiscali, indispensabile per la fruizione dello stesso. In data 3 dicembre 2014 Tiscali inviava al Cliente il cosiddetto Welcome Pack, ovvero il riepilogo delle condizioni particolari e generali del contratto richiesto, dalle quali si evinceva l'obbligatorietà del modem Wi-Fi di Tiscali. Il servizio veniva attivato in data 15 dicembre 2014. In tale data perveniva alla scrivente una comunicazione mediante la quale il Cliente lamentava la mancata attivazione del servizio e la mancata fruizione dello stesso. Tiscali si attivava per effettuare le opportune verifiche, procedendo all'apertura di un trouble ticket e fornendo nel contempo al cliente mediante Social Network chiarimenti in merito allo stato della linea, che non risultava ancora attiva presso Tiscali, e sulla tipologia di servizio attivato. In data 16 gennaio 2015 Tiscali inviava al Cliente una email chiarendo ulteriormente la ragione dell'attivazione del servizio con tecnologia Voip in luogo di quella tradizionale. In data 22 gennaio 2015 perveniva alla scrivente un nuovo reclamo del Cliente che ribadiva la sua insoddisfazione rispetto all'erogazione del servizio con tecnologia Voip e richiedeva la conversione dello stesso alla tecnologia tradizionale. Tiscali riscontrava la comunicazione in data 10 febbraio 2015 confermando la modalità di erogazione del servizio e ribadendo l'impossibilità di variazione della tecnologia. Ancora in data 1 giugno 2015 a seguito di una nuova segnalazione del Cliente, Tiscali ribadiva la modalità di collegamento del modem, affinché lo stesso potesse usufruire del servizio Voce. Sul punto, si deve precisare come, in ottemperanza alla normativa sul trattamento dei dati personali, che prevede la conservazione per fini di giustizia dei dati di traffico telefonico per 24 mesi e dei dati di traffico telematico per 12 mesi, gli stessi non sono più nella disponibilità della scrivente*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fino al 2 ottobre 2016 per la componente dati e al 1 settembre 2016 per la componente Voce. Pertanto, è evidente come la presunta mancata fruizione del servizio Voce sia conseguenza del rifiuto del Cliente di collegare la linea telefonica al modem Voip, come più volte suggeritogli dall'assistenza Tiscali telefonicamente e per iscritto. In data 10 giugno 2016 il Cliente chiedeva ed otteneva dalla scrivente la variazione dell'intestatario del contratto in favore della sig.ra Finamore. Successivamente alla citata variazione, non risultano pervenute alla scrivente ulteriori segnalazioni in merito alla modalità di fruizione del servizio Voce. In data 3 ottobre 2017 il servizio veniva cessato a seguito della ricezione della formale richiesta di disdetta da parte della Cliente. Si rigetta pertanto ogni pretesa avversa e si richiede la definizione della controversia”.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte istante non può essere accolta per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che le condizioni generali di contratto e la *brochure* commerciale allegata alla proposta di abbonamento del servizio “*Tutto Incluso Light*” prodotte dall'operatore in copia alla memoria riportano espressamente le caratteristiche tecniche e d economiche del servizio contrattualizzato, ed in particolare l'obbligatorietà del modem Voce Wi-Fi. A prescindere da tale previsione, va tenuto presente che sulla base della ricognizione cronologica dei fatti intercorsa tra le parti a far data dal 15 dicembre 2014, ovvero dall'attivazione del servizio avvenuta peraltro in tempi brevissimi rispetto la tempistica contrattuale sulla base dell'ordinativo sottoscritto dall'istante in data 4 dicembre 2014, l'operatore ha documentato di avere reso edotto l'istante stesso in ordine all'impossibilità tecnica di attivazione del servizio secondo la tecnologia analogica (RTG/PSTN). Nello specifico, la società Tiscali Italia S.p.A. già in fase di *HelpDesk* in data 16 dicembre 2014 e poi successivamente a mezzo mail del 16 gennaio 2015 ha puntualizzato che “*la tecnologia, in fase di attivazione, non può essere scelta dall'ISP (Internet Service Provider) o dal cliente, in quanto è legata dalla centrale di appartenenza relativa alla zona di residenza. Le confermiamo che non è possibile modificare la tecnologia relativa al suo servizio, che mantiene intatte le caratteristiche economiche e tecniche pattuite in sede di vendita*”. Di seguito, a fronte dell'insistenza della parte istante nell'inoltro di ulteriore reclamo di medesimo contenuto, la società Tiscali Italia S.p.A. ha esibito copia di successiva comunicazione inoltrata all'istante in data 10 febbraio 2015, di tenore maggiormente esplicativo, recante la seguente informazione “*la centrale su cui è attestata la sua linea telefonica risulta raggiunta dalla rete Tiscali che consente l'attivazione del servizio Voce esclusivamente in Voip. Tale tecnologia comporta, con il completamento della Portabilità del Numero, la perdita della funzionalità delle prese tripolari alle quali sono collegate attualmente i telefoni; questi*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ultimi verranno collegati esclusivamente al modem. Alla luce di quanto esposto siamo spiacenti di confermarle che la tecnologia non può essere variata”.

All’esito delle risultanze istruttorie è emerso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha provveduto a informare l’istante medesimo, sia in sede di attivazione che nel corso del rapporto contrattuale, in ordine alla sussistenza di impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica secondo la tecnologia analogica, 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, non si ravvisano gli estremi per l’applicazione dell’articolo 3, comma 2, del *Regolamento sugli 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 l’esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi*”.

Va aggiunto inoltre che l’attivazione dei servizi è avvenuta nei termini contrattuali; che l’attivazione del servizio in tecnologia *Voip* non può configurarsi quale attivazione di un servizio non richiesto, atteso che la dicitura “*obbligatorietà del modem Voce Wi-Fi*” presente nella *Welcome Pack* implica necessariamente il collegamento dell’apparato alla linea telefonica per l’utilizzo regolare e continuo del servizio telefonico; che gli importi fatturati dall’operatore sono stati imputati esclusivamente a titolo di canone ADSL. Peraltro non si comprende come l’istante, pur opportunamente avvisato, non abbia repentinamente orientato la propria scelta verso altro operatore, ed abbia poi sollevato le sopra citate doglianze a distanza di quasi quattro anni, avviando la procedura conciliativa con il deposito dell’istanza in data 7 maggio 2018 innanzi al CORECOM Campania, a seguito della voltura del contratto a favore della sig.ra Finamore e della relativa disdetta formalizzata in data 3 ottobre 2017.

Per quanto sopra esposto, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito prova della gestione tempestiva della cliente, ai sensi dell’articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, la richiesta formulata dall’istante di liquidazione degli indennizzi stabiliti dal citato *Regolamento* non merita accoglimento in questa sede.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità rigetta l'istanza degli utenti Perna e Finamore, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse 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, 16 ottobre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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