

DELIBERA n. 17/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA NICOLLI / TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n. 1532/13)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 febbraio 2014;

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. 549/12/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*”, 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*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società Nicolli, intestataria delle utenze telefoniche nn. 0424.411xxx - 0424.411yyy - 0424.418xxx e 0424.418yyy, ha contestato disattivazione non richiesta della prestazione di carrier preselection, nonché la successiva fatturazione emessa dalla società Telecom Italia S.p.A..

In particolare, l'istante ha lamentato che, dal 9 giugno 2012, il servizio telefonico, attivo in modalità di CPS a far data dal 12 marzo 2012 con la società Tiscali Italia S.p.A., veniva immotivatamente sospeso e di conseguenza, dal 9 giugno 2012 al 27 dicembre 2012, la società Telecom Italia S.p.A. fatturava non solo i canoni, bensì anche il traffico telefonico secondo la tariffa ministeriale.

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

- i. il rimborso dell'importo di euro 392,79 oltre iva, quale somma dei maggiori costi sostenuti;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria inviata a mezzo posta certificata in data 2 dicembre 2013, ha rappresentato che: *“il 9 marzo 2012 il cliente sottoscriveva il prodotto “Voce Impresa Special” in CPS. Le numerazioni 042441113 e 042411xxx (ISDN Principale con i relativi numeri secondari 0424.418xxx e 0424.418yyy) sono state attivate in data 10 marzo 2012. Il 21 novembre 2011 il cliente inviava reclamo lamentando di avere ricevuto delle fatture Telecom per traffico effettuato e chiedendo l'immediato ripristino del servizio CPS. Nella medesima data Tiscali apriva il ticket CSHS – 82326, nell'ambito del quale Telecom confermava a Tiscali che il cliente era passato ad altro OLO in data 9 giugno 2012 per entrambe le numerazioni e relativi secondari. A seguito della richiesta del cliente di riattivare il servizio, la società si adoperava al fine di effettuare una nuova richiesta di attivazione della CPS, e la stessa veniva avviata manualmente ed espletata in data 28 dicembre 2012. A fronte di una lettera inviata da Telecom al cliente, nella quale Telecom sostiene che sia stata Tiscali a cessare il servizio CPS, Tiscali apriva un ticket, dal quale emergeva la totale estraneità ai fatti contestati. Con riferimento alla richiesta del cliente di rimborso dei maggiori costi sostenuti a seguito dell'instradamento del traffico verso Telecom, la scrivente ha risposto al reclamo in data 14 giugno 2013, precisando che nessuna responsabilità aveva la stessa in merito alla cessazione del servizio CPS”*.

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'art. 18, comma 2, del medesimo Regolamento, istanza di integrazione istruttoria nei confronti della società

Telecom Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di individuare la responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora, si evince l'attivazione a far data dal 9 giugno 2012 della prestazione di *carrier preselection* su entrambe le numerazioni principali, le nn. 0424.411xxx - 0424.411yyy, a fronte di un ordinativo emesso dalla società BT Italia S.p.A. in data 8 giugno 2012. Di seguito, emerge la disattivazione della prestazione di *carrier preselection* a far data dal 21 settembre 2012, a fronte di un ordinativo emesso dalla stessa BT Italia S.p.A.; nonché una nuova richiesta di attivazione della CPS, espletata positivamente dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 28 dicembre 2012, a fronte del relativo ordinativo emesso in data 24 dicembre 2012.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere integralmente accolte come di seguito precisato.

Dalla documentazione acquisita agli atti, risulta che la disattivazione, non richiesta dall'istante, della prestazione di *carrier preselection* avvenuta in data 9 giugno 2012 non è imputabile alla società Tiscali Italia S.p.A., in quanto la predetta disattivazione è stata causata dall'inserimento nei sistemi "interoperatore" di un nuovo ordinativo di attivazione di CPS inviato dalla società BT Italia S.p.A..

Al riguardo, si deve evidenziare che l'art. 9, comma 3, dell'allegato B) alla delibera n. 179/10/CONS prevede espressamente che *"qualora l'operatore di accesso riceva un ordine di lavorazione per un cliente già prelezionato con un operatore diverso dal richiedente, prevale l'ordine di lavorazione fondato sul modulo d'ordine più recente, ai fini della cessazione da parte dell'operatore di accesso della prestazione di CPS fino ad allora erogata e della contestuale attivazione della prestazione di CPS con il nuovo operatore prelezionato"*.

Pertanto, la società Telecom Italia S.p.A. ha processato l'attivazione della prestazione di *carrier preselection* con il nuovo operatore prelezionato (BT Italia S.p.A.), a fronte del nuovo modulo d'ordine inserito in data 8 giugno 2012 dalla stessa società BT Italia S.p.A.; ordinativo contenente, però, un'anagrafica errata, in quanto riportante l'indicazione della "via Fittizia", in luogo della "via del Progresso"; indirizzo quest'ultimo realmente corrispondente alla sede legale della società Niccolli.

All'esito dell'istruttoria è emerso che la documentazione probatoria prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, è conforme alla sintesi dell'attività gestionale espletata dalla società Tiscali Italia S.p.A., che ha confermato la propria estraneità in ordine alla disattivazione, non richiesta, della prestazione di *carrier preselection*, e quindi al conseguente aggravio di spesa a carico

della società Nicolli. Per quanto sopra esposto, la responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante non è ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A..

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 non accoglie l'istanza della società Nicolli nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A..

2. 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 www.agcom.it.

Roma, 24 febbraio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani