



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 180/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO LEGALE MADDALONI / TISCALI ITALIA S.P.A. / TELECOM
ITALIA S.P.A.
(GU14/725/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 30 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*”, 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*, 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. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 dello Studio Legale Maddaloni, del 7 maggio 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;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, in riferimento all’utenza telefonica *business* n. 0815748XXX, lamenta il ritardo nell’espletamento della procedura di migrazione da Telecom Italia S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A., nonché il malfunzionamento della linea.

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

a. in data 16 settembre 2015, l’utente ha stipulato con l’operatore Tiscali Italia S.p.A. un contratto per l’attivazione dei servizi, voce e ADSL, sulla linea telefonica dedotta in controversia, previa migrazione da Telecom Italia S.p.A.;

b. la migrazione si è perfezionata il 31 dicembre 2015, ma “*successivamente la numerazione in uso all’utente è stata impegnata da TIM ed assegnata ad altro utente*”;

c. in particolare, “*in un primo momento il numero risultava inesistente. Poi le chiamate provenienti da reti non TIM venivano ricevute regolarmente, mentre se si contattava il numero 0815748XXX da rete TIM rispondeva un altro utente*”;

d. venivano inoltrati numerosi reclami (del 15 febbraio 2017, 12 e 28 giugno 2017, 10 luglio 2017, 13 e 18 ottobre 2017) e anche depositata un’istanza per l’adozione di un provvedimento urgente, ex articolo 5 del *Regolamento*, in data 18 ottobre 2017;

e. l’istante è rientrato in Telecom Italia S.p.A. il 14 dicembre 2017, ma i disservizi sono perdurati sino al marzo 2018 “*a causa di un’errata riconfigurazione in centrale, come da reclamo del 17 ottobre 2018*”;

f. “*per tutto il periodo indicato il servizio ADSL non ha mai funzionato regolarmente*”.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. la corresponsione di un indennizzo per ritardata migrazione dei servizi voce e ADSL da Telecom Italia S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A., relativo al periodo compreso dal 16 settembre 2015 al 31 dicembre 2015;
- ii. la corresponsione di un indennizzo per malfunzionamento dei servizi, voce e ADSL, nel periodo compreso dal gennaio 2016 al marzo 2018;
- iii. la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto;
- iv. in sede di udienza tenutasi in data 21 giugno 2018, l'utente ha richiesto lo storno ovvero il rimborso degli importi addebitati da Tiscali Italia S.p.A. in riferimento al periodo successivo alla disdetta inviata il 15 febbraio 2017;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom Italia S.p.A. è stato estromesso dalla procedura per effetto dell'accordo transattivo raggiunto con l'utente in sede di udienza del 21 giugno 2018.

La società Tiscali Italia S.p.A. ha dichiarato che la migrazione dei servizi voce e ADSL, con contestuale procedura di *number portability* è avvenuta nei tempi regolamentari, ovvero 90 giorni, tenuto conto che, ai sensi dell'articolo 2.2 della propria Carta servizi, "*qualora contestualmente all'attivazione del servizio venga richiesta la NP, Tiscali implementerà la NP entro 30 giorni dal tempo massimo di attivazione del servizio*".

In relazione ai disservizi lamentati da parte istante, l'operatore ha addotto di aver preso prontamente in carico le uniche due segnalazioni del proprio cliente pervenute nell'anno 2016, rispettivamente in data 18 gennaio e 12 ottobre 2016, aprendo due ticket di guasto e provvedendo alla risoluzione immediata delle problematiche tecniche, come confermato dallo stesso cliente nel corso del contatto telefonico.

A seguito di ricorso *ex art. 700 C.p.c.* presentato dall'utente presso il Tribunale di Napoli in data 12 settembre 2017, Tiscali Italia S.p.A. eseguiva delle verifiche tecniche all'esito delle quali è emerso che "*le chiamate effettuate dalla rete Telecom Italia S.p.A. verso la numerazione dedotta in controversia venivano terminate sulla stessa rete Telecom in quanto tale numerazione risultava erroneamente attiva con TIM senza che vi fosse stato un passaggio con processo di migrazione OLO to OLO o NP da Tiscali a TIM. Difatti dalle diverse prove effettuate emergeva che, se si chiamava la suddetta numerazione da rete fissa Tiscali, Fastweb, Wind/3 e Vodafone rispondeva il cliente, mentre se si contattava la numerazione 0815748XXX dalla rete TIM rispondeva un altro utente*". Tiscali Italia S.p.A. ha inviato numerose segnalazioni a Telecom Italia S.p.A., attesa l'impossibilità di risolvere il problema senza l'intervento del suddetto operatore; tuttavia, non ricevendo alcun riscontro, in data 18 aprile 2018 Tiscali Italia S.p.A. ha formalmente informato l'istante che, ai sensi dell'articolo 7.1 delle Condizioni generali di contratto, recedeva dal contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'operatore ha poi dichiarato che il cliente ha usufruito del servizio, "comprensivo di ADSL numerazione 0815748XXX e numerazione aggiuntiva Tiscali" sino al 14 dicembre 2017, "dopo tale data risulta che il modem sia stato staccato o spento".

Infine, in merito alla mancata gestione dei reclami, Tiscali Italia S.p.A. ha addotto di aver preso in carico tempestivamente tutte le segnalazioni del proprio cliente, attivandosi per la risoluzione dei malfunzionamenti. Tuttavia, ha rilevato che i reclami del 15 febbraio 2017, 12 giugno 2017 e 28 giugno 2017, sono stati inviati ad un indirizzo PEC non deputato alla ricezione di comunicazioni da parte degli utenti e non pubblicizzato in alcun modo sul sito e sulla Carta dei Servizi, nella quale è indicato un diverso indirizzo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Tiscali Italia S.p.A., come di seguito precisato.

Non può essere accolta la richiesta *sub i.*, atteso che la migrazione dei servizi voce e ADSL da Telecom Italia S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A., con contestuale procedura di *number portability*, è avvenuta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi Tiscali, in quanto, a fronte della richiesta di attivazione del 16 settembre 2015, i servizi sono stati attivati in data 18 novembre 2015, come risulta dal verbale di collaudo, e la *NP* della numerazione si è perfezionata il 31 dicembre 2015.

Per quanto attiene all'istanza *sub ii.*, si osserva che il disservizio di cui l'utente si duole, ovvero l'erroneo indirizzamento delle chiamate provenienti da rete Telecom Italia S.p.A., risulta formalmente segnalato solo in data 18 gennaio 2016 e mai più, fino al 12 giugno 2017. In particolare, premesso che la comunicazione inviata dall'istante il 15 febbraio 2017 non può qualificarsi propriamente un reclamo, ai sensi della delibera n. 179/07/CSP, non si ritiene di accogliere l'eccezione dell'operatore in merito all'utilizzazione, da parte dell'utente, di un indirizzo PEC diverso da quello indicato nella Carta dei Servizi Tiscali e quindi non deputato alla ricezione di comunicazioni dei clienti. L'indirizzo amministrazione.tiscali@legalmail.it, infatti, è comunque riconducibile all'operatore, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online "INI PEC", Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intende contattare. Pertanto, rilevato che l'operatore non ha provato di aver inviato all'utente la propria Carta servizi e quindi non ha dimostrato la consapevolezza dell'utente della relativa informativa contrattuale, si ritiene, nel caso in esame, che seppure il reclamo sia stato inviato ad un indirizzo diverso da quello dedicato alla relativa ricezione, la Società avrebbe dovuto comunque trasmettere il reclamo all'apposita divisione interna di competenza.

Per quanto sopra, si constata la rilevata inerzia di Tiscali Italia S.p.A. a fronte della segnalazione di disservizio a partire dal 12 giugno 2017. Infatti, l'operatore ha dimostrato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di essersi attivato per la risoluzione del problema segnalato dall'utente solo il 19 ottobre seguente, a fronte di un provvedimento d'urgenza emesso dal CORECOM competente e di un ricorso dell'istante *ex art 700 C.p.c.*

Pertanto, Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'articolo 5, commi 2 e 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari ad euro 630,00 (seicentotrenta/00), calcolati nella misura di 5,00 euro al giorno per 126 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 12 giugno 2017 (data del reclamo) al 19 ottobre 2017 (data in cui Tiscali Italia S.p.A. ha segnalato la problematica a Telecom Italia S.p.A.), decurtati dei 3 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi della propria Carta servizi per la risoluzione dei problemi di natura tecnica riscontrati dai propri clienti.

Di contro, la richiesta *sub iii.* 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 formulata dall'utente in sede di udienza, circa lo storno, ovvero il rimborso, degli importi addebitati da Tiscali Italia S.p.A. in riferimento al periodo successivo alla disdetta inviata il 15 febbraio 2017, si osserva che i servizi, come risulta dai tabulati in atti, sono stati comunque fruiti dall'utente sino al 14 dicembre 2017. Pertanto, si ritiene equo accogliere la richiesta di storno, ovvero rimborso, di tutti gli importi fatturati solo in riferimento al periodo seguente alla predetta data.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che l'utente si è avvalso dell'assistenza di un legale.

UDITA la relazione del Presidente, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'operatore Telecom Italia S.p.A. è estromesso dalla procedura per effetto dell'accordo intervenuto tra le parti in sede di udienza.

2. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dello Studio Legale Maddaloni nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

3. Tiscali Italia S.p.A., oltre a stornare, ovvero a rimborsare, gli importi addebitati a far data dal 14 dicembre 2017, è tenuto a corrispondere in favore dell'utente euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura, e euro 630,00 (seicentotrenta/00), maggiorato degli interessi legali, a decorrere dalla data di deposito dell'istanza, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta 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, 30 ottobre 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi