

DELIBERA n. 27/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PARADISO ANIMALI/ TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n. 58/12)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 29 marzo 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n.481";

VISTA l'istanza del 13 gennaio 2012 acquisita al protocollo generale al n.1821/12/NA con la quale la sig.ra Marino, titolare di Paradiso Animali, rappresentata dall'avv. Paolo Siniscalco, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 6 febbraio 2012 prot. n. 5885/12/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla

definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 marzo 2012;

UDITE le parti nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Marino, titolare di Paradiso Animali, intestataria dell'utenza telefonica n. 089.255xxx, ha contestato l'inibizione del traffico in entrata perpetrata dalla società Tiscali Italia S.p.A. dopo il passaggio della predetta numerazione dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. avvenuto alla fine del mese di settembre 2010.

In particolare, sin dall'attivazione del servizio l'istante riscontrava l'impossibilità di ricevere telefonate per l'acquisizione degli ordinativi di consegna da parte della propria clientela, con conseguenti danni per l'attività commerciale; al riguardo, dopo varie segnalazioni telefoniche al centro assistenza clienti, in data 29 settembre 2010 l'istante formalizzava reclamo scritto a mezzo raccomandata A.R. del 30 settembre 2010, ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 5 ottobre 2010. A seguito del mancato riscontro a quanto segnalato, in data 18 ottobre 2010 l'istante reiterava la richiesta di ripristino dell'utenza telefonica, inibita per il traffico in entrata, inoltrando nuova raccomandata A.R. del 19 ottobre 2010, ricevuta dalla società medesima in data 25 ottobre 2010. Pur tuttavia, solo in data 1 febbraio 2011 la società Tiscali Italia S.p.A., in riscontro alla segnalazione del 29 settembre 2010, comunicava *sic et simpliciter* "di constatare il regolare utilizzo del servizio erogato".

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto il risarcimento dei danni nella misura di euro di euro 10.292,67 a copertura del pregiudizio subito.

La società Tiscali Italia S.p.A., udita in *conference call* nel corso dell'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 14 marzo 2012, si è riportata alla memoria del 23 febbraio 2012, inviata in pari data per le vie brevi a mezzo posta certificata, evidenziando che "il 27 settembre 2010, a seguito dell'espletamento della fase 3 della migrazione (Wind Donating), il servizio Tiscali OfficeOne 1 Linea viene attivato con number portability contestuale. Il 25 ottobre 2010 il cliente contatta l'assistenza Tiscali segnalando di non riuscire a telefonare. Viene aperto un ticket n. 917965 con causale: "Difficoltà in ricezione chiamate; lavorazione del ticket è chiusa il successivo 1 ottobre 2010 con nota: " problema momentaneo". Il 4 ottobre 2010 il cliente ricontatta l'assistenza tecnica segnalando problemi di fonia. La nota dell'operatore censita sui sistemi è la seguente: "tritonale da rete H3G e da Vodafone; chiedo al cliente di verificare con il suo vecchio gestore se hanno cessato il suo servizio". Il cliente richiama il giorno stesso comunicando che al vecchio gestore risulta la linea cessata, ma che continua a non ricevere chiamate da tutti tranne che da Tiscali; lo si invita a inviare raccomandata a

Infostrada per sollecitare la cessazione dell'abbonamento. Il 18 ottobre 2010 il cliente richiama l'assistenza ribadendo le stesse problematiche alla fonia e comunicando che Infostrada ha confermato che la numerazione non era più in carico suo. Il 20 ottobre 2010 Tiscali apre il ticket n.930522 per "Difficoltà in ricezione chiamate", poi chiuso il 26 ottobre 2010 con nota: competenza Fastweb OLO in interconnessione diretta Wind". Tuttavia la società Tiscali Italia S.p.A. ha formulato una proposta transattiva per il componimento bonario della controversia, che però non è stata accettata dalla parte istante.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, sulla base delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che dalla documentazione prodotta in copia agli atti, ed in particolare dalla copia del retrocartellino emerge che il disservizio lamentato dall'istante, pur essendo oggetto di varie segnalazioni, non è stato prontamente risolto. Al riguardo si evince l'assenza di trasparenza nell'attività gestionale svolta dalla società Tiscali Italia S.p.A., in quanto le chiusure dei *trouble tickets* aperti sulle segnalazioni di guasto non solo non contemplan la risoluzione della problematica sollevata dall'istante, bensì registrano esiti discordanti imputabili ora alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in qualità di *Donating*, ora alla società Fastweb S.p.A. *"in interconnessione diretta con Wind"*. A sostegno dell'asserita estraneità in ordine all'occorso, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto dimostrare di avere cooperato con tutti gli OLO coinvolti nel processo migrazione, ponendo in essere tutte le misure atte al corretto instradamento del traffico; di converso, non appena acquisita la risorsa numerica precisamente in data 27 settembre 2010, la società medesima non ha fornito adeguata e tempestiva informativa all'istante in ordine alla presunta sussistenza di impedimenti tecnici, nell'ottica della massima trasparenza dei rapporti tra gestore e consumatore, anche in conformità a quanto previsto dall'articolo 16, comma 7, della delibera n.4/06/CONS, come modificata dalla delibera n.274/07/CONS secondo il quale *"ogni operatore fornisce alla clientela un'adeguata informativa circa i servizi forniti, le relative condizioni economiche e contrattuali e circa le eventuali restrizioni derivanti dal cambiamento di operatore"*. Al riguardo, si deve evidenziare che solo in data 1 febbraio 2011 la società Tiscali Italia S.p.A., in riscontro alla segnalazione di disservizio del 29 settembre 2010, ha confermato la corretta e regolare funzionalità del servizio, senza però fornire prova degli accertamenti compiuti e degli interventi di configurazione del servizio sui propri apparati e

sistemi. Pertanto, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico inibito limitatamente alle chiamate in entrata, che però non ha comportato la totale interruzione del servizio per il numero di 125 giorni intercorrenti dal 29 settembre 2010 (data della prima segnalazione di guasto, successiva all'acquisizione da parte della società Tiscali Italia S.p.A. della risorsa numerica avvenuta in data 27 settembre 2010) al 1 febbraio 2011 (data di comunicazione di risoluzione del disservizio) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, secondo il quale “ *Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*”, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura “business” dell'utenza interessata dal disservizio.

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla parziale fornitura del servizio voce, limitandosi ad imputare la responsabilità del disservizio prima alla società Wind Telecomunicazioni in qualità di *Donating*, e poi alla società Fastweb S.p.A., in qualità di “*OLO in interconnessione diretta Wind*”);

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la parziale funzionalità del servizio voce, in assenza di qualsiasi elemento di prova, è ascrivibile esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A. secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte relativamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Campania e per la presente procedura;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 13 gennaio 2012 dalla sig.ra Marino, titolare di Paradiso Animali, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 625,00 (seicentoventicinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 125 giorni di parziale fornitura del servizio telefonico dal 29 settembre 2010 al 1 febbraio 2011 secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 2, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 29 marzo 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola