



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 29/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIOVANELLI /TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1925/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 febbraio 2019;

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. 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 “*Regolamento*”) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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;

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*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 del sig. Giovanelli, del 3 agosto 2016;

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

Il sig. Giovanelli, assegnatario dell'utenza telefonica n. 0412006xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 25 aprile 2014 mediante registrazione sul sito *web* richiedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica presso l'edicola sita in Marghera (VE) alla Via Trieste, n. 163 mediante l'adesione all'offerta commerciale *Tutto Light Incluso*, comprensiva del servizio telefonico e del servizio ADSL al costo mensile di euro 17,95. Di seguito, in data 4 giugno 2014 l'istante sottoscriveva l'apposito modulo contrattuale e provvedeva al relativo inoltro alla società Tiscali Italia S.p.A.

Nonostante numerose contestazioni e reclami telefonici, la società Tiscali Italia S.p.A., del tutto immotivatamente e in assenza di qualsivoglia comunicazione resa nel rispetto degli oneri informativi, non provvedeva all'attivazione della linea telefonica e dei servizi richiesti.

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

- i. la liquidazione di un giusto ristoro per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal momento della sottoscrizione del contratto;
- ii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Tiscali Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue “in data 24 aprile 2014 il sig. Giovanelli sottoscriveva sul sito web il servizio Tiscali per utenza privata denominato Suite Tutto Incluso 20MB PT LNA con assegnazione della numerazione nativa Tiscali 0412006xxx. Il 29 aprile 2014 Tiscali inviava richiesta di attivazione a Telecom che rilasciava un KO in data 12 giugno 2014 con motivazione: “Il cliente rifiuta l’intervento tecnico”. Il 5 giugno 2014 Tiscali riceveva il contratto firmato dal cliente. In data 17 giugno 2014 si censiva il reclamo datato 5 giugno 2014 in cui il cliente sollecitava l’attivazione del servizio. Tiscali certificava che, come da capture allegata in copia agli atti, “da una verifica sulla lavorazione in Rete della richiesta in oggetto, rileviamo che l’ordine dovrà essere chiuso in KO per “rinuncia del cliente con intervento tecnico”, in quanto in data 12 giugno 2014 l’intervento Impresa per la realizzazione dell’impianto si è chiuso negativamente con la seguente motivazione “il cliente finale ha rifiutato in quanto serve la posa di un palo in proprietà del cliente per il collegamento aereo (trattasi di chiosco edicola) ed inoltre il cliente stesso non vuole fare tubazione di raccordo”. Alla ricezione del KO su CRM procederemo alla chiusura dell’ordine”. Risultava quindi con tutta evidenza che il cliente era stato edotto del fatto che la mancata attivazione era a lui stesso imputabile, essendosi opposto alla realizzazione delle opere murarie necessarie e strumentali all’erogazione del servizio. In data 27 giugno 2014 il cliente informava Tiscali che era disponibile a consentire gli interventi strumentali all’attivazione del servizio richiesto, conseguentemente Tiscali riproponeva la richiesta di attivazione a Telecom. Tuttavia, anche questa volta Telecom rilasciava un KO in data 9 settembre 2014, motivandolo con “Assenza raccordo di abbonato: necessità di opere speciali. In data 18 settembre 2014 Tiscali, anche in replica a un reclamo datato 8 settembre 2014, inviava un sms al cliente, informandolo che “la pratica non può essere conclusa fino al completamento dei lavori più volte indicati. La invitiamo a contattare il servizio clienti al 130”. In data 19 gennaio 2015 si censiva un ulteriore reclamo in cui il cliente lamentava nuovamente la mancata attivazione del servizio. Tiscali forniva riscontro in data 5 marzo 2015, indicando quanto segue: Come anticipato via SMS in data 3 dicembre 2014, confermiamo che si è reso necessario invalidare la richiesta di attivazione del contratto in oggetto per motivi tecnici notificati da Telecom Italia non dipendenti dalla società scrivente”. Alla luce di quanto esposto, Tiscali ribadisce l’impossibilità oggettiva di attivare il servizio e pertanto ritiene di non dovere riconoscere alcun indennizzo al cliente”.

3. Motivazione della decisione

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

In via generale si deve premettere che in ordine alla mancata attivazione dei servizi, oggetto di contestazione, la Carta Servizi Tiscali Italia prevede espressamente che il tempo di fornitura dell’allacciamento iniziale, ovvero il tempo che intercorre tra il giorno



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

in cui è stato ricevuto l'ordine valido (nel caso di specie, 5 giugno 2014) e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile, deve esaurirsi in 55 giorni, salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi a lei non imputabili.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso dalla documentazione prodotta agli atti va segnalata la circostanza che la società medesima, nell'arco temporale compreso tra il mese di giugno 2014 e il mese di settembre 2014, ha processato due ordinativi di attivazione abbinati alla medesima numerazione, la n. 0412006xxx, entrambi annullati con causale di scarto "*Rinunzia del Cliente*" nelle data del 12 giugno 2014 e con causale di scarto "*Assenza raccordo di abbonato: necessità di opere speciali*" in data 9 settembre 2014.

Al riguardo, va evidenziato che la società Tiscali Italia S.p.A., né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo entro la tempistica dei 55 giorni in ordine alla sussistenza degli asseriti, quanto non provati impedimenti tecnici, incidenti sul *delivery* della richiesta di attivazione della linea telefonica. Infatti, solo con nota del 5 marzo 2014, e quindi con notevole ritardo rispetto alla tempistica ordinaria di attivazione dei servizi, detta società, in riscontro alla segnalazione inviata in data 19 gennaio 2015 dall'istante, si è limitata a comunicare anche con significativo ritardo quanto segue "*[c]ome anticipato via SMS in data 3 dicembre 2014, confermiamo che si è reso necessario invalidare la sua richiesta di attivazione del contratto in oggetto per motivi tecnici notificati da Telecom Italia*".

Sul punto, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione contestualmente alla ricezione delle notifiche delle causali di scarto, 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 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*".

Peraltro, la società medesima non ha prodotto alcuna documentazione in ordine all'attività di gestione del cliente, atteso che non ha prodotto copia del *report* di avvenuta ricezione dello SMS inviato in data 3 dicembre 2014, come asserito dalla stessa. Pertanto, l'unica informativa resa all'istante si rinviene nella nota del 5 marzo 2015.

All'esito dell'istruttoria, dunque, è possibile rilevare che la mancata attivazione di entrambi i servizi è circoscritta al periodo intercorrente dal 20 luglio 2014 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di sottoscrizione del modulo di adesione contrattuale del 5 giugno 2014, decurtati i 55 giorni di franchigia previsti dalla Carta Servizi per l'attivazione dei servizi) al 5 marzo 2015 (data di informativa in ordine agli impedimenti tecnici e alla conseguente invalidazione dell'ordinativo di attivazione), per il numero



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

complessivo di 147 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 sugli 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”*.

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 ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

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 accoglie l'istanza del sig. Giovanelli, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è, altresì, 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 1.102,50 (millecentodieci/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 147 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 1.102,50 (millecentodieci/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 147 giorni di mancata attivazione del servizio ADSL, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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

4. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. 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, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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