

## **DELIBERA n. 47/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CIOFFI / TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n. 225/12)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 20 aprile 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 16 febbraio 2012 acquisita al protocollo generale al n.7577/12/NA con la quale il sig. Cioffi, rappresentato dalla Federconsumatori Salerno, 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 5 marzo 2012 prot. n. /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 4 aprile 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle 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**

Il sig. Cioffi, intestatario dell'utenza telefonica n. 081.7261xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico perpetrata dalla società Tiscali Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione dell'utenza da Fastweb verso Tiscali, segnatamente alla quale l'istante medesimo ha ritualmente esercitato il diritto di ripensamento.

In particolare, l'istante, cliente Fastweb, nel mese di maggio 2011 aderiva ad un'offerta commerciale proposta dalla società Tiscali Italia S.p.A.; tuttavia, in data 19 maggio 2011 comunicava alla società Tiscali Italia S.p.A. di volere recedere dal contratto, esercitando regolarmente il diritto di ripensamento entro i dieci giorni lavorativi, come previsto dall'articolo 64 del codice del consumo. Ciononostante, a distanza di due mesi, precisamente in data 21 luglio 2011 l'istante riscontrava la sospensione del servizio telefonico. Nonostante le segnalazioni telefoniche ed il reclamo scritto del 21 luglio 2011, la società Tiscali Italia S.p.A. non si attivava alla risoluzione del disservizio e non forniva alcun riscontro in ordine alla problematica segnalata dall'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico a decorrere dal 21 luglio 2011, per l'erroneo cambio operatore e per la mancata gestione del reclamo del 21 luglio 2011, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 20 marzo 2012, inviata in pari data per le vie brevi a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *“a seguito della richiesta di attivazione del servizio acquisita mediante registrazione vocale in data 12 maggio 2011, Tiscali inviava in data 18 maggio 2011 il codice di migrazione per la validazione; la fase 2 si concludeva con un OK mentre la fase 3 si concludeva in data 25 maggio 2011 con un KO per “Coordinate di collocazione errate”. Il 19 maggio 2011 il cliente inviava a Tiscali raccomandata di disdetta, ma il processo di migrazione era già avviato. La soluzione tecnica è quella di completare la migrazione e poi effettuare la migrazione inversa, che però non è stata attivata dal cliente. In data 6 luglio 2011 quindi Tiscali riavviava la fase 2 del processo di migrazione che si concludeva con un Ok in data 12 luglio 2011, e a seguito della notifica dell'ordinativo in data 13 luglio 2011 Telecom espletava positivamente l'ordine di attivazione in data 21 luglio 2011. Di seguito Tiscali in data 14 settembre 2011 si attivava per generare un codice valido da fornire all'utente per la migrazione inversa. Infatti il rifiuto del modem*

*impediva la generazione automatica del codice di migrazione. Il 20 settembre 2011 Tiscali inviava il codice di migrazione al cliente e alla Federconsumatori A fronte dei reclami del 21 luglio 2011 e del 29 settembre 2011, Tiscali forniva riscontro nelle date del 20 settembre 2011 e dell'11 ottobre 2011. Pertanto nessun indennizzo è dovuto al cliente per mancata risposta ai reclami.* ”.Tuttavia la società Tiscali Italia S.p.A. ha formulato una proposta transattiva per il componimento bonario della controversia, che però non è stata riscontrata dal rappresentante della parte istante.

## **II. Motivi della decisione**

Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che l'istante ha concluso in data 12 maggio 2011 un contratto con la società Tiscali Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica precedentemente attiva con la società Fastweb S.p.A., e che entro il termine dei dieci giorni lavorativi dalla conclusione del predetto contratto, precisamente in data 19 maggio 2011 l'istante medesimo ha regolarmente esercitato il diritto di ripensamento mediante invio della raccomandata A.R.. A fronte della mutata volontà dell'istante, la società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Fastweb S.p.A., in qualità di *Donating*, apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione, in quanto la ricezione da parte della società Tiscali Italia S.p.A. del ripensamento esercitato in data 19 maggio 2011 dall'istante è avvenuta ancor prima della conclusione della fase 2, e precisamente prima della notifica in data 24 maggio 2011 della validazione positiva da parte della società Fastweb S.p.A.. Peraltro, la società Tiscali Italia S.p.A. non solo non ha fornito prova di avere inviato alla società Fastweb S.p.A. la notifica di mutata volontà allorquando era ancora in corso la fase 2 della migrazione e quindi non era stata ancora validata la richiesta di migrazione, ma non ha neppure dimostrato di avere adempiuto agli obblighi informativi a seguito della ricezione in data 25 maggio 2011 della causale di scarto “*Coordinate di collocazione errate*” da parte dell'operatore notificato, 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*”.

Inoltre, la società Tiscali S.p.A., noncurante della revoca del consenso all'attivazione del servizio, in difformità a quanto previsto dal recente quadro regolamentare di cui alla delibera n.31/11/CIR, ha implementato nuovamente in data 6 luglio 2011 la procedura di trasferimento dell'utenza che è stata espletata positivamente dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 21 luglio 2011, data quest'ultima di sospensione del servizio. Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla, né tantomeno implementarne una seconda; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare gli operatori coinvolti e fornire adeguata informativa all'istante. Relativamente a quest'ultimo profilo informativo, la società Tiscali Italia S.p.A. solo in data 20 settembre 2011 ha comunicato al sig. Cioffi

in modo corretto e completo il codice di migrazione atto a consentire l'implementazione della procedura di migrazione inversa.

Pertanto, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, a fronte della mancata lavorazione del ripensamento ritualmente esercitato dall'istante sussiste una responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine al ritardo nella gestione della procedura per il cambio operatore circoscritta al periodo intercorrente dal 25 maggio 2011 (data di notifica della causale di scarto da parte dell'operatore notificato) al 20 luglio 2011, che legittima la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 1,50 (un quinto di euro 7,50) per ogni giorno di ritardo secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, in quanto il ritardo per cambio operatore non ha determinato la totale interruzione del servizio.

Di converso, la sospensione del servizio che ha interessato l'utenza telefonica dal 21 luglio 2011 al 20 settembre 2011 (data quest'ultima in cui la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito il codice di migrazione) per il numero di 61 giorni, in mancanza di prova contraria, 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 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS. Diversamente la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 21 luglio 2011 non è accoglibile, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto copia della nota di risposta.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non si è prontamente attivata alla gestione del ripensamento esercitato ritualmente dall'istante e non ha fornito alcuna informativa 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”*;

CONSIDERATO, inoltre, che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla sospensione del servizio derivante dalla mancata interruzione della procedura di migrazione dell'utenza, limitandosi ad imputare la mancata risoluzione della problematica all'impossibilità di *“ripristinare automaticamente la situazione precedente per il rifiuto della consegna del modem”*;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'istante, 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 la C.C.I.A.A. di Salerno 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 16 febbraio 2012 dal sig. Cioffi, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 84,00 (ottantaquattro/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,50 per il numero di 56 giorni di ritardo della procedura per il cambio operatore dal 25 maggio 2011 al 20 luglio 2011 secondo quanto previsto dall'articolo 3, comma 3, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 457,50 (quattrocentocinquantasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 per il numero di 61 giorni di sospensione del servizio dal 21 luglio 2011 al 20 settembre 2011 secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iii) 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 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.

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

Roma, 20 aprile 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola