



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 56/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FONTANAROSA /TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/2339/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 21 marzo 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 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. Fontanarosa, del 12 dicembre 2017;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. Fontanarosa, intestatario dell'utenza telefonica n. 0815883xxx, contesta la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A., previa migrazione della predetta numerazione da altro operatore.

In particolare, l'istante, già cliente Fastweb, ha rappresentato che in data 6 luglio 2016 aderiva ad un'offerta commerciale di Tiscali Italia per la fornitura del servizio voce e del servizio ADSL. Dopo pochi giorni, in data 14 luglio 2016 l'istante riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi. A seguito di reclamo, in data 13 agosto 2016 la società Tiscali Italia S.p.A. comunicava l'imminente attivazione dei servizi; pur tuttavia, nonostante la consegna del modem avvenuta in data 23 agosto 2016 la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva alla fornitura richiesta, ma si limitava all'apertura di vari *tickets* di guasto.

A fronte dei solleciti di attivazione e i numerosi reclami, in data 6 ottobre 2016 la predetta società comunicava l'impossibilità tecnica di risoluzione dei guasti a causa di cessazione intervenuta per migrazione non richiesta. Di seguito, la numerazione storica 0815883xxx non solo non veniva migrata, ma veniva inopinatamente persa.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione e disservizio dal 14 luglio 2016;
- ii. il rimborso delle fatture pagate a fronte di un servizio non usufruito;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita del numero detenuto da dieci anni;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“il cliente era titolare dal 23 agosto 2016 di un servizio voce e ADSL. Come evidenziato dalle schermate allegate, Tiscali acquisiva la linea solo in data 23 agosto 2016, a seguito di migrazione dal gestore Fastweb. Ne consegue che eventuali malfunzionamenti*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

verificatisi durante il periodo precedente al 23 agosto 2016 non possono essere attribuiti in alcun modo alla scrivente. In data 24 agosto 2016 Tiscali provvedeva a consegnare il modem Voip configurato al cliente. A far data dalla consegna del modem, il cliente era in grado di utilizzare il servizio, che tuttavia veniva usufruito dal 2 settembre 2016 e dal 19 settembre 2016 fino al 3 gennaio 2017, rispettivamente per la componente ADSL e per la voce, come evidenziato dal file dei log di connessione e del traffico voce registrati sui sistemi Tiscali. In data 27 settembre 2016 il cliente segnalava alla scrivente il malfunzionamento del servizio; si lamentava la scarsa qualità del servizio ADSL. Tiscali apriva un ticket verso Telecom Italia che veniva chiuso in data 29 settembre 2016 con la nota. Cessazione/ Migrazione. A chiusura del ticket, il servizio risultava attivo e regolarmente fruito da parte del cliente, come risulta dagli allegati. Non risultano pervenute alla scrivente ulteriori segnalazioni da parte del cliente. Per quanto concerne la cessazione dei servizi, si rileva come solo in sede di gestione del presente procedimento, consultando il sistema CRM di Telecom Italia, la scrivente abbia appreso che la linea risultava essere stata riassegnata dal gestore ad altro utente, presumibilmente extra procedura. Ciò tuttavia non aveva inibito dal 23 settembre 2016 la regolare fruizione dei servizi Tiscali da parte del cliente, giacché Telecom Italia, si suppone, non sia intervenuta tecnicamente sulla linea fisica ma si sia limitata a notificare, solo a distanza di svariati mesi, la cessazione della linea, che però si trova ancora nella disponibilità della scrivente e non è pertanto andata persa. Si precisa infine che in data 16 gennaio 2017 il gestore Vodafone avviava una procedura di migrazione, la cui fase 2 si completava negativamente con la causale «cliente in cessazione o cessato». Si rigetta pertanto ogni pretesa avversa”.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, va evidenziato che nel corso della presente istruttoria, al fine di individuare eventuali profili comuni di responsabilità del disservizio si deve evidenziare che la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, richiesta di integrazione istruttoria nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A., finalizzata ad acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili per l'adozione del presente provvedimento. In riscontro alla predetta richiesta, la società TIM S.p.A. rappresentava che: “*il numero 0815883 risulta nativo Telecom e da agosto 2016 si rilevano le seguenti movimentazioni: ordinativo di cessazione per migrazione del servizio ULL inserito da Fastweb in data 11 agosto 2016 a nome di Iorio Maddalena ed espletato il 22 agosto 2016; ordinativo di migrazione del servizio ULL dati inserito da Tiscali in data 13 agosto 2016 a nome di Iorio Maddalena espletato il 23 agosto 2016; ordine di attivazione NP inserito da Tiscali il 6 settembre 2016 a nome di Fontanarosa annullato con causale: presente un ordinativo di migrazione in corso relativo al directory number; ordinativo di cessazione per migrazione del servizio ULL dati dell'11 settembre 2016 a nome di Iorio Maddalena ed espletato in data 22 settembre 2016; ordinativo di attivazione NP inserito da Tiscali in data 13 settembre 2016 ed espletato il 23 settembre 2016*”. Di converso, la società Vodafone Italia S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

non ha fornito alcun riscontro nella tempistica dei dieci giorni previsti dalla predetta richiesta istruttoria.

In via generale si deve premettere che in ordine alla mancata e/o ritardata 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 in cui è stato ricevuto l'ordine valido 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. Nel caso di specie, a fronte della richiesta di attivazione del 6 luglio 2016 la società Tiscali Italia S.p.A. ha dimostrato di avere provveduto all'attivazione di entrambi i servizi in data 23 agosto 2016, quindi nel rispetto della suddetta tempistica contrattuale.

Peraltro, la data certa di attivazione del 23 agosto 2016 è stata confermata dalle schermate prodotte in copia dalla società TIM S.p.A. nel corso della presente istruttoria. Orbene, la questione controversa non può inquadrarsi nella fattispecie di mancata e/o ritardata attivazione dei servizi, anche in considerazione del fatto che non sussiste agli atti alcuna documentazione (reclamo/contestazione) in ordine a quanto lamentato dall'istante. Del pari, la lamentata sospensione dei servizi a far data dal 14 luglio 2016 oltre a non essere stata segnalata dall'istante non può ascrivere alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A., atteso che la risorsa numerica nel mese di luglio 2016 e fino al 22 agosto 2016 era nella disponibilità della società Fastweb S.p.A. che solo in data 11 agosto 2016 ha inserito l'ordinativo di cessazione per migrazione del servizio ULL. Ergo, le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii., non possono ritenersi accoglibili.

Di converso, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., all'esito delle risultanze istruttorie è emerso, che la responsabilità in ordine alla perdita della numerazione 0815883xxx è imputabile esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A., atteso che detta società, malgrado avesse garantito l'attivazione di entrambi i servizi, in sede di gestione del reclamo del 24 febbraio 2017 e di richiesta di ripristino della relativa funzionalità, non ha provveduto poi a fornire all'istante le indicazioni utili per il recupero della numerazione, rappresentando la sussistenza di eventuali ostacoli tecnici alla riattivazione della linea telefonica, detenuta dall'istante medesimo da oltre dieci anni e attiva con il precedente operatore. Invero, solo nel corso della presente istruttoria, la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito evidenza di una procedura di migrazione avviata in data 16 gennaio 2017 dalla società Vodafone Italia S.p.A., ma annullata con causale: "*cliente in cessazione o cessato*"; esigenza quest'ultima però non tracciata nei sistemi interni di TIM S.p.A.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24 febbraio 2017, la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto la predetta nota, redatta dal rappresentante dell'istante, si sostanzia in una mera richiesta monitoria e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

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, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Fontanarosa, 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica, quale importo massimo previsto dall'articolo 9, 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.

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, 21 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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