



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 57/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ANGELA/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/950/17)**

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;



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;

VISTA l'istanza del sig. Angela, dell'11 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Angela, intestatario dell'utenza telefonica n. 0498644xxx, contesta la ritardata 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 ha rappresentato che in data 2 ottobre 2014 aderiva all'offerta commerciale *Tutto Incluso Light*.

Nonostante i solleciti di attivazione e i numerosi reclami telefonici aventi ad oggetto la sospensione di entrambi i servizi a far data dal 19 gennaio 2015, la società Tiscali Italia S.p.A. provvedeva all'attivazione dei servizi richiesti solo in data 17 marzo 2015.

Pur tuttavia, l'istante contestava la lentezza della navigazione del servizio ADSL, che non veniva erogato secondo i parametri richiesti. Pertanto, a fronte del protrarsi del predetto disservizio, l'istante si vedeva costretto a richiedere il passaggio ad altro operatore, avvenuto in data 12 maggio 2016.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal momento della sottoscrizione del contratto per la sospensione di entrambi i servizi a far data dal 19 gennaio 2015;

ii. lo storno dell'insoluto;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la lentezza e inadeguatezza del servizio ADSL;

iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“in data 2 ottobre 2014 il cliente aderiva al servizio denominato Suite Tutto Incluso Light. In data 13 ottobre 2014 Tiscali inviava richiesta a Telecom, che rilasciava un KO con*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

causale: “è già presente un servizio NWS sulla linea oggetto della richiesta”. In data 17 ottobre 2014 Tiscali contattava il cliente per informarlo del KO di attivazione ricevuto e soltanto in quella circostanza si apprendeva che il cliente era titolare del servizio voce con un operatore (Telecom) e del servizio ADSL con un altro operatore (Pentacom S.r.l.). Il cliente forniva inoltre tutti i codici di migrazione (ADSL e voce) dei servizi attivi sulla sua linea. In data 17 ottobre 2014 Tiscali avviava la fase 2, ricevendo un OK. La fase 3 era avviata in data 4 novembre 2014; nel periodo dal 4 novembre 2014 al 22 dicembre 2014 Tiscali, a fronte del ritardo di Telecom nel rilasciare la notifica della fase 3 sui sistemi, apriva tre ticket a Telecom. La richiesta del 4 novembre 2014 veniva scartata da Telecom il 22 dicembre 2014 con la causale: ordinativo annullato su richiesta OLO. In data 23 dicembre 2014 si censiva un reclamo del 18 dicembre 2014, in cui il cliente lamentava il ritardo nell’attivazione del servizio; Tiscali non riscontrava il reclamo ma apriva a partire dal mese di gennaio 2015 quattro ulteriori richieste di migrazione, ricevendo sempre dei KO. In data 19 febbraio 2015 si censiva un nuovo reclamo. In data 9 marzo 2015 Tiscali avviava un ordine di FNP che veniva espletato positivamente in data 17 marzo 2015. In data 26 marzo 2015 Tiscali forniva riscontro al predetto reclamo”.

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 generale si deve premettere che in ordine alla 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, sebbene l’istante abbia richiesto in data 2 ottobre 2014 la fornitura di entrambi i servizi, si deve evidenziare però che solo successivamente, *id est* in data 17 ottobre 2014 l’istante ha comunicato mediante contatto telefonico al centro servizi Tiscali i codici di migrazione abbinati ai servizi attivi sulla propria linea con due diversi operatori

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 17 ottobre 2014 e il 17 marzo 2015, ha processato ben sei ordinativi di attivazione abbinati alla medesima numerazione, la n. 0498644xxx, di cui i primi cinque annullati con causale di scarto “*Ordinativo annullato su richiesta OLO*” e con causale di scarto “*Migrazione non consentita in quanto risorsa cessata*”.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

26 marzo 2015, e quindi con notevole ritardo rispetto alla tempistica ordinaria di allacciamento iniziale, e comunque ad attivazione avvenuta, detta società, in riscontro alla segnalazione inviata in data 19 febbraio 2015 dall'istante, si è limitata a comunicare quanto segue “[c]onfermiamo di avere provveduto all’attivazione del servizio denominato Tiscali Suite Tutto Incluso, come da sua richiesta e sull’utenza telefonica 0498644xxx a lei intestata. Tutti i precedenti tentativi di migrazione, avanzati dalla scrivente a Telecom Italia in seguito alle sue indicazioni, sono stati rifiutati da quest’ultima con motivazione: “migrazione non consentita”. Il ritardo da lei lamentato pertanto non è imputabile alla scrivente in quanto non è possibile avanzare richiesta di migrazione per un servizio ADSL già cessato dal precedente gestore”. Peraltro dalla documentazione prodotta dall’istante, ed in particolare dalla copia dello screenshot degli SMS ricevuti dal servizio assistenza clienti di Tiscali si evince che dal mese di ottobre 2014 al mese di marzo 2015 detta società ha inviato numerose comunicazioni riportanti il seguente testo “[l]a informiamo che è stato autorizzato il passaggio del suo servizio sulla rete Tiscali”.

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”.

All’esito dell’istruttoria, dunque, è possibile rilevare che la ritardata attivazione di entrambi i servizi è circoscritta al periodo intercorrente dal 12 dicembre 2014 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di comunicazione da parte dell’istante dei codici di migrazione del 17 ottobre 2014, decurtati i 55 giorni di franchigia previsti dalla Carta Servizi per l’attivazione dei servizi) al 17 marzo 2014 (data di attivazione). Nello specifico, per il disservizio protrattosi dal 12 dicembre 2014 al 18 gennaio 2015 per il numero complessivo di 37 giorni non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* per ciascuno di entrambi i servizi previsto dall’articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale “Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”, in considerazione del fatto che la stessa utenza, nella disponibilità del precedente operatore TIM S.p.A., non è stata comunque disservita.

Laddove per il restante periodo dal 19 gennaio 2015 al 17 marzo 2015 per il numero complessivo di 57 giorni l’indennizzo va computato 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”.

Parimenti, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di storno degli importi insoluti, la stessa può ritenersi accoglibile, sia pure segnatamente al periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi.

Da ultimo, per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa non può ritenersi accoglibile, atteso che l'asserita, ma non documentata, lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”*, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

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 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Veneto e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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 parzialmente l'istanza del sig. Angela, 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 111,00 (centoundici/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 37 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 12 dicembre 2014 al 18 gennaio 2019, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ii. euro 855,00 (ottococinquantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 15,00 *pro die* per il numero di 57 giorni di ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 19 gennaio 2015 al 17 marzo 2015, secondo quanto previsto dall'articolo 3, commi 1 e 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0498644xxx, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi e successivamente alla cessazione contrattuale con emissione di relative note di credito e con ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

4. 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.

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, 21 marzo 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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