

Delibera n. 65/11/CIR

Definizione della controversia  
G. P. / Tiscali Italia S.p.A.  
(GU14/163/11)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 15 giugno 2011;

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 l'istanza del 1 marzo 2011 acquisita al protocollo generale al n. 9835/11/NA con la quale la sig.ra G. P., rappresentata dall'associazione Codacons Piemonte, 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 15 marzo 2011 prot. nn. U/12453/11/NA 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 12 aprile 2011;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

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 G. P., intestataria dell'utenza telefonica n. 011.205xxxx, contesta la duplice fatturazione emessa dalle società Telecom Italia S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A. successivamente alla richiesta di portabilità della numerazione verso l'operatore Tiscali Italia S.p.A. con conseguente distacco dalla rete Telecom.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. nel mese di settembre 2006 richiedeva il passaggio della predetta utenza dall'operatore Telecom Italia S.p.A. alla società Tiscali Italia S.p.A. e nel contempo in data 7 settembre 2006 formalizzava istanza di disdetta alla società Telecom Italia S.p.A.;
2. con nota a mezzo email del 2 settembre 2006 la società Tiscali Italia S.p.A. comunicava che si sarebbe attivata ad effettuare il passaggio richiesto previa ricezione dell'autorizzazione da parte dell'utente;
3. successivamente con nota inviata a mezzo email del 20 settembre 2006, la società Tiscali Italia S.p.A., confermando l'attivazione del servizio Tiscali Voce, informava l'istante in ordine all'avvio della pratica di portabilità della risorsa numerica alla rete Tiscali;
4. pur tuttavia, nonostante l'attivazione del servizio richiesto, l'istante riceveva la duplice fatturazione.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto lo storno delle eventuali fatture, nonché la liquidazione dell'importo di euro 700,00 a titolo di indennizzo per il disagio subito in ordine alla ricezione della duplice fatturazione occorsa dal 2006 al 2010.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 12 aprile 2011, con memoria inviata per le vie brevi ha rappresentato che *“la cliente in data 1 settembre 2006 richiedeva a Tiscali l'attivazione del servizio denominato Tiscali tandem 8 Mega Flat (comprensivo di una portabilità successiva e di una numerazione geografica assegnata da Tiscali) sull'utenza Telecom Italia 011.205xxxx. In data 4 settembre 2006 accettava la proposta di attivazione in promozione del servizio Tutto Tiscali Free che prevedeva l'attivazione, sulla linea da importare, del servizio telefonico di preselezione automatica con la consapevolezza che tale servizio sarebbe stato autonomamente cancellato al momento dell'espletamento della number portability. Nell'istanza la cliente afferma di aver inviato l'autorizzazione alla NP in data 7 settembre 2006, tuttavia si tratta della richiesta di disdetta del solo servizio DATI ADSL ALICE attivo con Telecom Italia. D'altro canto in data 19 febbraio 2010 la cliente contattava il servizio clienti Tiscali e*

chiedeva l'invio del modulo di autorizzazione alla number portabilità via email all'indirizzo di posta elettronica XXXX. Tiscali riceveva per la prima volta suddetto modulo nella stessa data. Si precisa che la cliente era stata informata della necessità di inviare l'autorizzazione cartacea alla NP fin da subito, ovvero sia all'atto della registrazione vocale del servizio sia nella comunicazione che la stessa cliente allega all'istanza GU14 come allegato 6”.

## II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine alla ricezione della duplice fatturazione da parte dell'istante, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha dimostrato nel corso del procedimento di avere fornito adeguata informativa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni.

In particolare, dalla rilevazione effettuata sulla copia del supporto magnetico contenente la registrazione vocale in ordine all'attivazione del servizio, emerge con estrema chiarezza la descrizione analitica da parte della società Tiscali Italia S.p.A. delle effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni supplementari del servizio, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, della delibera n.179/03/CSP.

Invero, la necessità dell'acquisizione da parte del *Recipient* (nella specie, Tiscali Italia) dell'autorizzazione dell'utente alla portabilità della numerazione al fine di predisporre la dismissione effettiva dalla rete Telecom è stata comunicata dalla società Tiscali Italia S.p.A. non solo nella fase precontrattuale diretta all'acquisizione del consenso informato, come si evince dal verbal order del 1 settembre 2006, prodotto in copia agli atti, ma anche nella fase genetica del rapporto contrattuale, ovvero all'atto dell'attivazione del servizio, confermata con la *Welcom Letter* con la quale la società medesima in data 20 settembre 2006 ricorda espressamente all'istante di compilare il modulo di richiesta di Number Portability e di inviarlo al seguente indirizzo: Tiscali Italia S.r.l. – Gestione Contratti S.S., 195 Km 2,300 -09122 Cagliari oppure via fax al Numero Verde 800.910028.

Nonostante la reiterata informativa, l'istante, di converso, non ha dimostrato di essersi attivata a richiedere la portabilità della risorsa numerica secondo le modalità e le formalità previste dal quadro regolamentare; al riguardo, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n.7/00/CIR secondo il quale “*il cliente che chieda la prestazione di SPP all'operatore recipiente è tenuto ad esercitare il proprio diritto di recesso dal contratto che lo lega all'operatore donating*” si deve precisare che la richiesta dell'utente è *condicio sine qua non* per la dismissione effettiva dalla rete Telecom e per garantire l'accesso completamente disaggregato alla rete locale (*full unbundling*).

Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che l'istante ha provveduto a comunicare in data 7 settembre 2006 alla società Telecom Italia S.p.A. la sola disdetta con effetto immediato dal servizio Adsl, senza curarsi di autorizzare il passaggio definitivo alla rete Tiscali.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, da parte dell'istante volto a sollecitare il presunto comportamento inerte della società, atteso il perdurare del disservizio per oltre quattro anni a partire dalla presunta richiesta risalente all'anno 2006.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n.179/03/CSP;

CONSIDERATO che la parte istante ha inviato la richiesta di Number Portability solo in data 19 febbraio 2010 e che, precedentemente al predetto invio, la società Tiscali Italia S.p.A. non poteva procedere al distacco da Telecom Italia e che, pertanto, risultano giustificati tutti gli importi fatturati sino alla data di richiesta della predetta portabilità numerica;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante;

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**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra G. P. in data 1 marzo 2011.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

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, 15 giugno 2011

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola