



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 67/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GAREGGIO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2020/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 2015;

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. 569/14/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 denominato “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*”;

VISTA l’istanza del sig. Gareggio, del 19 agosto 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Gareggio, intestatario dell'utenza telefonica n. 0444.636xxx, contesta il malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dal mese di marzo 2013.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nel mese di gennaio 2013, sottoscriveva con la società Tiscali Italia S.p.A. un contratto di abbonamento per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL. A far data dall'attivazione avvenuta il giorno 11 marzo 2013, riscontrava il funzionamento parziale del servizio telefonico, che era inibito al solo traffico in entrata e, pertanto, segnalava il disservizio tempestivamente alla società Tiscali Italia S.p.A. mediante ripetuti reclami telefonici. Tuttavia, il predetto operatore non provvedeva alla risoluzione del predetto disservizio.

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

- i. il ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico;
- ii. a liquidazione di un indennizzo per la discontinuità del servizio telefonico a far data dal mese di marzo 2013;
- iii. la restituzione dei canoni fatturati e pagati;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A., con nota inviata in data 26 settembre 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *“il servizio Tutto Incluso Affari Light BS 7Mb sul numero 0444.639xxx è stato attivato in data 11 marzo 2013. Dal giorno successivo all'espletamento, il 12 marzo 2013, il Cliente iniziava a connettersi con il servizio dati, mentre per la parte voce il Cliente segnalava a Tiscali l'impossibilità di ricevere chiamate a far data dal 25 marzo 2013. A seguito della segnalazione ricevuta, immediatamente, in data 25 marzo 2013 Tiscali apriva il trouble ticket n. 1296346 per «Problema instradamento Voce TI – BTS», poi chiuso il 17 settembre 2013. Nell'ambito della gestione del ticket, Tiscali rilevava la necessità di coinvolgere Telecom nella soluzione del problema e apriva un ticket verso Telecom n. 13362158, chiuso con nota: Classificazione tecnica segnalazione ricevuta errata causa Tiscali. Difatti, Telecom, nella gestione del ticket, rilevava che la numerazione in questione in realtà non risultava in carico a Tiscali. In sostanza, secondo Telecom Italia, Tiscali aveva acquisito la sola componente ADSL, mentre il passaggio della Voce in WLR da Wind a Tiscali non si era mai completato. Appurato quanto sopra, Tiscali effettuava una richiesta di NP pura, ricevendo un KO per codice segreto errato, in quanto la numerazione su cui attivare il servizio non era quella fornita dal Cliente la n. 0444.639xxx, bensì la n. 0444.636xxx. Nel frattempo, il Cliente non era isolato e poteva ricevere chiamate, atteso che nel servizio erogato in tecnologia WLR il traffico voce è terminato sulla rete Telecom. In data*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5 luglio 2013, a seguito di segnalazione inviata da Tiscali a Wind, si riceveva riscontro da quest'ultima, la quale indicava che la numerazione 0444.636xxx risultava migrata a Tiscali. In realtà, come esposto, la scrivente aveva acquisito esclusivamente l'adsl, ed è probabile che il gestore Wind, sulla notifica di espletamento della migrazione ADSL, avesse cessato erroneamente anche il servizio voce, in tal modo impedendone la successiva migrazione. A seguito di istanza GU5 in pendenza della procedura di conciliazione presso il CORECOM Veneto, si censiva provvedimento temporaneo, a fronte del quale la scrivente chiedeva l'estensione del contraddittorio verso Telecom Italia Wholesale, al fine di chiarire in modo inequivocabile quale operatore detenesse legittimamente la numerazione del Cliente, fermo restando che Tiscali non l'ha mai acquisita, così come testimoniano i ripetuti KO».

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, la richiesta dell'istante di cui al punto i), deve intendersi superata alla luce della nota inviata in data 26 marzo 2015, con la quale l'utente ha comunicato di avere formalizzato richiesta di disdetta contrattuale, fornendone copia nel corso della presente procedura.

Per quanto concerne il disservizio lamentato dall'istante, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Orbene, nel caso di specie, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dal mese di marzo 2013. Nello specifico, la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata ad imputare la responsabilità del disservizio prima alla società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *Donor*, e poi alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., in qualità di *Donating*, che, secondo quanto riportato in memoria, “*non avrebbe completato la procedura di migrazione della voce in WLR*”, adducendo, in particolare, la causale, peraltro non documentata, di “*problema instradamento Voce TI - BTS*”. Invero, detta società ha prodotto copia dei *files di log* delle sole connessioni ADSL, omettendo di documentare il tracciamento del traffico telefonico sia in uscita che in entrata. Pertanto, l'asserzione sollevata in memoria dalla società Tiscali Italia S.p.A., secondo la quale “*nel frattempo, il Cliente non era isolato e poteva ricevere chiamate, atteso che nel servizio erogato in tecnologia WLR il traffico voce è terminato sulla rete Telecom*” è destituita di fondamento, atteso che la predetta società avrebbe dovuto produrre, al fine di escludere la propria responsabilità, copia dei *files di log* del traffico in entrata. Peraltro, tale asserzione è smentita dal tracciamento delle numerose segnalazioni di guasto, a partire dalla prima del 25 marzo 2013, riportate sulla copia del retrocartellino prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in allegato alla propria memoria. Dalla disamina del relativo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

report emerge che i vari *trouble tickets* riportano la data di chiusura della segnalazione, ma non la data di risoluzione del disservizio; infatti, a fronte della causale “*problema instradamento voce TI - BTS*” viene riportata la seguente dicitura “*la gestione del caso è di tipo commerciale; proseguirà in questo settore. Appena ci danno conferma, chiuderemo i trouble tickets; non trattandosi di guasto tecnico, ma di errore in attivazione*”. Pur tuttavia, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione del disservizio nella tempistica prevista dalla Carta dei Servizi e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n.179/03/CSP.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico, si deve evidenziare che, in mancanza di prova contraria, l'irregolare erogazione del servizio telefonico, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso, per il numero di 509 giorni dal 28 marzo 2013 (*dies a quo*, computato con riferimento alla data di prima segnalazione di disservizio del 25 marzo 2013, decurtate le 72 ore previste dalle condizioni generali di contratto per la risoluzione del disservizio) al 19 agosto 2014 (data di deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento) è da ascrivere sotto il profilo contrattuale alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A., in quanto titolare del rapporto negoziale con l'utente. Tale imputabilità implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die*, in conformità a quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Resta salva la facoltà, per la Società, di rivalersi sull'operatore proprietario della rete per le eventuali responsabilità di quest'ultimo in ordine ai fatti accertati.

Diversamente, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso integrale dei canoni fatturati nel suindicato periodo di riferimento, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio, sia pure con discontinuità.

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 presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Campania e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Gareggio nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.272,50 (milleduecentosettantadue/50) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 509 giorni di irregolare erogazione del servizio telefonico dal 28 marzo 2013 al 19 agosto 2014, secondo quanto previsto dall'articolo articoli 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

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, 8 giugno 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani