



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 69/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BALDASCINO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1672/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 aprile 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Baldascino, del 28 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Baldascino, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 439335005 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0815045xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da TIM verso Tiscali Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 4 gennaio 2017 aderiva ad un'offerta commerciale "Suite Fibra Vula" proposta dalla società Tiscali Italia S.p.A.; dopo pochi giorni dalla predetta registrazione vocale, in data 11 gennaio 2017 l'istante comunicava di non essere interessato alla sottoscrizione contrattuale, esercitando il diritto di ripensamento mediante invio di raccomandata A.R., ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 16 gennaio 2017. Ciononostante, riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi, che non venivano prontamente ripristinati. Pertanto, l'istante si vedeva costretto a richiedere una nuova linea telefonica con il numero 0818111xxx, attiva con la società Tim S.p.A. a far data dal 1 giugno 2017

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

- i. la riattivazione della linea telefonica n. 0815045xxx;
- ii. il risarcimento dei danni nella misura di euro 30.000,00;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 26 ottobre 2017 ha rappresentato che *"in data 4 gennaio 2017 il cliente richiedeva l'attivazione di un servizio voce e ADSL denominato "Suite Fibra Vula" ad uso residenziale sulla linea 0815045xxx. Tiscali si attivava prontamente per dare immediata esecuzione al servizio, avviando la procedura di migrazione della linea attiva presso Telecom Italia, che veniva espletata in data 27 gennaio 2017 con il passaggio della linea a Tiscali. In data 25 gennaio 2017 veniva censita sui sistemi di Tiscali un'a comunicazione datata 11 gennaio 2017 avente ad oggetto la richiesta di recesso dal contratto da parte del cliente. Tuttavia, la richiesta di migrazione era stata già avviata e si trovava in uno stadio tale da non potere essere interrotta, se non a pena di causare al cliente gravosi disagi. In data 31 gennaio 2017 il cliente rifiutava il modem indispensabile per la fruizione del servizio voce. Al riguardo, è importante rilevare come, rifiutando il modem Voip, di fatti il cliente era impossibilitato a fruire del servizio voce. Solo in data 6 marzo 2017, a seguito dell'apertura di un ticket interno volto alla forzatura della chiusura dell'ordine di attivazione sui sistemi Tiscali, si riusciva a generare il codice di migrazione che veniva comunicato al cliente in data 6 marzo 2017. Non*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

risultano successivamente richieste di migrazione da parte di altri gestori o segnalazioni da parte del cliente. In data 26 settembre 2017, a seguito di un sollecito telefonico da parte del cliente, che precisava di avere attivato un servizio con un altro gestore e su una nuova linea, la scrivente procedeva alla cessazione del servizio sui propri sistemi e disponeva lo storno di ogni fattura emessa. La perdita della numerazione non può essere attribuita a Tiscali, ma alla volontà del cliente di attivare una nuova numerazione con un altro gestore precedentemente alla cessazione del servizio da parte di Tiscali”.

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 chiarito che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di riattivazione della numerazione n. 0815045xxx, deve intendersi superata, in quanto nel corso della presente procedura la parte istante ha comunicato l'attivazione di una nuova linea telefonica, in data 1 giugno 2017 avvenuta a distanza di oltre quattro mesi di totale interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL; circostanza peraltro confermata dalla società Tiscali Italia, che a seguito di contatto telefonico del 26 settembre 2017 avvenuto contestualmente all'avvio della presente procedura, ha disposto la cessazione della linea e la regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza telefonica di cui si controverte.

Inoltre, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda di risarcimento del danno, di cui al punto ii., non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta in data 4 gennaio 2017, ad una proposta commerciale con la società Tiscali Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0815045xxx precedentemente attiva con la società TIM S.p.A., e che a distanza di pochi giorni l'istante medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di recedere dal contratto, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14, mediante invio in data 11 gennaio 2017 di raccomandata A.R. n. 14945066499 - 7, ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 16 gennaio 2017, come si evince dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società TIM S.p.A., in qualità di *donating*, apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione. Peraltro, la società Tiscali Italia S.p.A. non solo non ha fornito prova di avere inviato al *donating* la notifica di mutata volontà ritualmente formalizzata dall'istante, allorquando non era stata ancora



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

validata la richiesta di migrazione, ma non ha neppure dimostrato di avere adempiuto agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa.

Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare il *donating* e fornire adeguata informativa all'istante.

Per quanto sopra esposto, la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi di cui al punto i., può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che hanno interessato l'utenza telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 27 gennaio 2017 (data di acquisizione della risorsa numerica) al 1 giugno 2017 (data di ripristino della funzionalità di entrambi i servizi con TIM) per il numero di 125 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per entrambi i due servizi, come previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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 Campania e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Baldascino, 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 tenuta a corrispondere in favore dell'istante, oltre all'importo 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 937,50 (novecentotrentasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 125 giorni di sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza telefonica n. 0815045xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. euro 937,50 (novecentotrentasette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 125 giorni di sospensione del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 0815045xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma, del *Regolamento sugli indennizzi*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 24 aprile 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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