



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 75/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TARANTINO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 199/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 maggio 2016;

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. 88/16/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 della sig.ra Tarantino, del 1 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Tarantino, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 437146730 ed intestataria dell'utenza telefonica n. 0898455xxx, ha contestato la mancata migrazione della predetta risorsa numerica dalla società Tiscali Italia S.p.A. all'operatore Fastweb S.p.A., la perdita della medesima numerazione, nonché la mancata risposta al reclamo.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 23 febbraio 2013 sottoscriveva con l'operatore Tiscali un contratto di durata biennale per la fornitura dei servizi di telefonia fissa e di connessione dati. In data 13 dicembre 2014, a seguito di adesione ad un'offerta commerciale con l'operatore Fastweb, l'istante formalizzava, a mezzo lettera raccomandata A/R, la disdetta del contratto a far data dalla regolare scadenza dello stesso. Successivamente, in data 22 marzo 2015, l'operatore Fastweb comunicava all'istante che la società Tiscali impediva il passaggio della risorsa numerica di cui si controverte e che, pertanto, l'unica soluzione percorribile era l'attivazione di una nuova linea telefonica, con la conseguente perdita della pregressa numerazione. Pertanto, l'istante si vedeva costretto all'attivazione di una nuova linea, sebbene interessato al mantenimento della precedente numerazione. Nonostante ciò, inviava all'operatore Tiscali, in data 23 marzo 2015, una lettera raccomandata A/R, la n. 149046917531, con la quale sollecitava la dismissione della fornitura dei servizi telefonici e, nel contempo, chiedeva l'interruzione di qualsiasi comportamento ostile al passaggio verso altro operatore.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per l'omessa portabilità della numerazione, pari ad euro 190,00, nonché la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, pari ad euro 400,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata disdetta del contratto, pari ad euro 190,00;
- iii. il rimborso dell'importo di euro 20,00 per l'acquisto di n. 2 Sim, resosi necessario a causa dell'omessa portabilità e dell'inadeguatezza delle risposte fornite dal servizio clienti;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 23 marzo 2015, pari ad euro 126,00;
- v. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno della fattura n. 143284326, dell'importo di euro 24,75.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 25 febbraio 2016, che: «[l]a sig.ra Tarantino il 2 gennaio 2013 aderiva tramite registrazione vocale (all. 1) al servizio Tutto incluso Pots 20 Mega con la promozione "Canone mensile euro 27,95 per i primi 24 mesi (dal 30 gennaio 2013 al 29



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

gennaio 2015). Il servizio era attivato in data 29 gennaio 2013 (all.2). In data 31 dicembre 2014 si censiva sui sistemi una lettera in cui la Cliente richiedeva la cessazione del servizio; Tiscali in data 8 gennaio 2015 avviava la disconnessione del servizio. Nelle date 13 febbraio 2015 - 19 febbraio 2015 - 26 febbraio 2015 - 9 marzo 2015 Tiscali riceveva richieste di migrazione in fase 2 da parte di Fastweb (MTW) a cui replicava con 4 KO per “cliente in cessazione o cessato” (all.ti 3, 3 bis, 3 ter, 3 quater), stante la precedente cessazione del servizio. Stante quanto sopra, la Scrivente ritiene di respingere le richieste di indennizzo di cui al Formulário GU14, atteso che: Tiscali ha gestito la richiesta di cessazione del servizio entro il termine di 30 giorni contrattualmente previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, che decorre immediatamente ed automaticamente dalla data di ricezione della disdetta; Tiscali, stante la richiesta di cessazione del servizio, ha rilasciato legittimi KO alle richieste di migrazione pervenute successivamente, pertanto la lamentata perdita della numerazione non è ascrivibile alla Scrivente, ma esclusivamente alla condotta contraddittoria del Cliente che, avendo richiesto prima la cessazione del servizio e poi la migrazione, ha di fatto inibito la possibilità di subentro dell’eventuale Recipient nella gestione del servizio e della numerazione”».

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

La richiesta dell’istante di cui al punto i), di liquidazione di un indennizzo per l’omessa portabilità della numerazione e per la perdita della numerazione, deve ritenersi non accoglibile, atteso che dall’espletata istruttoria non è emersa alcuna responsabilità dell’operatore Tiscali Italia in merito alle doglianze asserite dalla parte istante.

Preliminarmente, va premesso che il quadro normativo, ed in particolare la delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche, tutela il diritto dell’utente di conservare il proprio numero di telefonia fissa, pur cambiando il gestore dei servizi telefonici. A tal fine, la predetta normativa di settore prevede che il cliente comunichi al nuovo operatore (*Recipient*) il codice di trasferimento dell’utenza telefonica, al momento in cui aderisce ad una nuova offerta commerciale. Pertanto, qualora la richiesta di migrazione venga inviata all’operatore *Recipient*, quest’ultimo è tenuto all’espletamento della procedura, interessando, preliminarmente, il *Donating* al fine di poter procedere alla cessazione del precedente rapporto contrattuale, senza che sia l’utente a comunicarne il recesso.

Nel caso di specie, dall’espletata istruttoria, ed in particolare dalla copia delle note inviate dall’istante all’operatore Tiscali nelle date rispettive del 13 dicembre 2014 e 23 marzo 2015, si evince che la sig.ra Tarantino ha richiesto alla medesima società la cessazione della fornitura dei servizi telefonici a far data dalla regolare scadenza del contratto (23 febbraio 2015). Al riguardo giova evidenziare che l’art. 3 delle condizioni generali di contratto Tiscali, di cui l’utente è stato informato al momento della conclusione del contratto, come si evince dall’ascolto della registrazione del *verbal ordering*, prevede, in materia di durata e di recesso del contratto, che “[I]l cliente può



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

recedere dal contratto in qualsiasi momento, dandone comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo mediante lettera raccomandata. Il recesso avrà efficacia dal momento in cui Tiscali abbia adempiuto a tutte le attività necessarie all'espletamento della relativa richiesta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del cliente". Inoltre, come ribadisce il medesimo articolo, dal sito web dell'operatore o tramite contatto telefonico con il servizio assistenza clienti, l'utente può rinvenire tutte le informazioni circa le modalità e le tempistiche della procedura di migrazione verso altro operatore.

Pertanto, la società Tiscali ha documentato di avere fornito all'utente 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 e di aver dato seguito alla richiesta di cessazione del contratto formalizzata dall'istante nel rispetto dei termini e delle procedure previste dalle condizioni generali di contratto, nonché dalla normativa di settore; *ergo*, la richiesta di liquidazione di indennizzi di cui al punto i), non deve ritenersi accoglibile, anche in considerazione del fatto che l'istante ha inoltrato la richiesta di migrazione direttamente alla società Fastweb S.p.A., che, in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto, all'esito delle verifiche tecniche e formali propedeutiche alla procedura di trasferimento della risorsa numerica, informare l'istante in ordine alla sussistenza di eventuale motivi ostativi al predetto passaggio. Al riguardo, va evidenziata la condotta interventista assunta dalla società Tiscali Italia, in quanto detta società ha dimostrato, nel corso della presente istruttoria, di avere provveduto a comunicare all'operatore Fastweb nelle seguenti date 13 febbraio 2015 - 19 febbraio 2015 - 26 febbraio 2015 - 9 marzo 2015 il motivo tecnico "*cliente in corso di cessazione o cessato*" che inibiva la procedura di passaggio dell'utenza di cui si controverte, come si evince dalla copia dei files di *log* prodotta dalla medesima società in allegato alla memoria.

Per i suesposti motivi, non possono trovare accoglimento nemmeno le richieste dell'istante di cui ai punti ii) e iii), rispettivamente di liquidazione di un indennizzo per la mancata disdetta del contratto, e di rimborso dell'importo sostenuto dall'istante per l'acquisto di n. 2 Sim, atteso che nessuna responsabilità è ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. che si è attivata a processare la richiesta di disdetta contrattuale nella tempistica regolamentare e ne ha fornito evidenza, coinvolgendo anche l'operatore *Recipient*.

Parimenti, non sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto iv), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 23 marzo 2015, in quanto la predetta nota, peraltro formalizzata successivamente alla risoluzione contrattuale, si sostanzia in un mero atto di sollecito alla dismissione dei servizi telefonici, comunque già espletata nel mese di marzo 2015, nonché di atto monitorio alla prosecuzione di misure inibitorie alla procedura di passaggio verso altro operatore ed in quanto tale non può pertanto ricondursi nella fattispecie di reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lett. d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Anche la richiesta dell'istante di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno della fattura n. 143284326, di cui a punto v), non può ritenersi accoglibile, atteso che, in assenza di contestazione, l'istante non ha provato, tramite la produzione della predetta fattura, l'irregolarità degli importi addebitati, né tantomeno ha indicato le singole voci di addebito, oggetto di contestazione.

Alla luce di quanto sopra esposto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Tarantino, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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, 5 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi