



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 76/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MOVIMENTO CRISTIANO LAVORATORI/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 248/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 17 luglio 2014;

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. 176/14/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 “*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. Fozzi, in qualità di Presidente *pro tempore* del Movimento Cristiano Lavoratori, del 14 febbraio 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il Movimento Cristiano Lavoratori, in persona del Presidente *pro tempore*, intestatario delle utenze telefoniche nn. 0783.098xxx - 0783.299xxx - 0783.098yyy - 0783.211xxx, contesta la ritardata attivazione del servizio telefonico inerente alle risorse numeriche nn. 0783.299xxx - 0783.211xxx da parte della società Tiscali Italia S.p.A., previa migrazione delle stesse dal precedente gestore Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già intestatario di un contratto di abbonamento con la società Telecom Italia S.p.A., in data 16 dicembre 2010 sottoscriveva un nuovo contratto telefonico con la società Tiscali Italia S.p.A. Tuttavia, a fronte della predetta sottoscrizione contrattuale, la società Tiscali Italia S.p.A. si limitava all'attivazione del servizio telefonico solo sulla risorsa numerica principale, la n. 0783.299yyy e sulle utenze telefoniche accessorie, native Tiscali, nn. 0783.098xxx e 0783.098yyy; infatti, le altre due numerazioni, le nn. 0783.299xxx e 0783.211xxx non venivano migrate e continuavano ad essere gestite, con relative fatturazioni dalla società Telecom Italia S.p.A. Nonostante ripetuti reclami scritti e verbali, la portabilità delle due numerazioni avveniva in data 11 giugno 2012, quindi a distanza di oltre un anno dal perfezionamento contrattuale. Tuttavia, contestualmente al trasferimento delle utenze telefoniche, la parte istante riscontrava la sospensione, senza preavviso, del servizio telefonico, che veniva ripristinato solo in data 25 giugno 2012.

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

- i. il risarcimento dei danni nella misura di euro 9.680,00, causati dalla ritardata portabilità delle suddette numerazioni;
- ii. la liquidazione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per la ritardata ed insufficiente risposta al reclamo;
- iii. la liquidazione dell'importo di euro 140,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico dall'11 giugno 2012 al 25 giugno 2012;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. nella memoria difensiva prodotta in data 31 marzo 2014 a mezzo posta certificata, ha rappresentato quanto segue: *“in data 16 dicembre 2010 il Movimento Cristiano Lavoratori richiedeva il prodotto denominato Office One 3 Linee, che prevedeva l'attivazione di tre nuove linee con NP e la possibilità di importare successivamente due ulteriori numerazioni sempre con NP. In data 17 dicembre 2010 si inviava l'ordine di attivazione per la linea principale, la n. 0783.299yyy con funzionamento diretto su presa muro; l'espletamento veniva notificato in data 27 dicembre 2010. Oltre all'attivazione della linea principale,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

venivano attivate le numerazioni, native Tiscali: n. 0783.098xxx e n. 0783.098yyy. In data 29 dicembre 2012 il cliente contattava l'assistenza che gli confermava che a seguito dell'attivazione delle due linee secondarie avrebbe potuto procedere con la NP delle altre numerazioni, mediante trasferimento sulle stesse. In data 3 gennaio 2011 si censiva un fax di richiesta di NP che indicava come oggetto di NP la sola numerazione principale, la n. 0783.299yyy, già portata sulla rete Tiscali al momento dell'attivazione del servizio avvenuto in data 27 dicembre 2010. Nel predetto documento non venivano citate altre numerazioni oggetto di NP successiva. A seguito di un contatto con il cliente, lo stesso provvedeva ad inviare nuovamente il modulo di NP con l'indicazione delle nuove numerazioni da importare. Lo stesso veniva censito a sistema in data 7 febbraio 2011 ”.

La società Tiscali Italia S.p.A., nel corso della presente procedura, si è dichiarata disponibile ad un componimento bonario della controversia, formulando una proposta transattiva, che però, non è stata accettata dal rappresentante della parte istante.

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 liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, 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 relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. In ordine alla *res controversa*, dalla documentazione acquisita agli atti, si deve rilevare che la parte istante ha inviato correttamente la richiesta di portabilità numerica inerente alle risorse nn. 0783.299xxx - 0783.211xxx alla società Tiscali Italia S.p.A. solo in data 1 febbraio 2011, come peraltro riconosciuto dalla società medesima.

Pertanto, a copertura della ritardata attivazione del servizio telefonico inerente alle numerazioni nn. 0783.299xxx - 0783.211xxx, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 30 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Tiscali per la procedura di attivazione del servizio di SSP, a fronte della richiesta dell'istante di portabilità numerica del 1 febbraio 2011, il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 3 marzo 2011 all'11 giugno 2012 (data quest'ultima di espletamento della procedura di trasferimento di entrambe le numerazioni), per il numero complessivo di 466 giorni.

Tale ritardo, riconosciuto peraltro dalla società Tiscali Italia S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delibera n.73/11/CONS, 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 le stesse utenze, nella disponibilità del precedente operatore Telecom Italia S.p.A., non sono state comunque disservite. Nel caso di specie, il parametro di euro 1,50 *pro die* (pari ad un quinto di euro 7,50 *pro die* previsto al comma 1, del sopracitato articolo) deve essere computato in misura pari al doppio per entrambe le numerazioni, in conformità a quanto previsto dall’articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura “*business*” delle stesse utenze interessate dal disservizio.

Parimenti, con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico inerente alle suddette numerazioni, si deve evidenziare che la sospensione del servizio telefonico per il numero di 14 giorni intercorrenti dal 12 giugno 2012 (data di prima segnalazione di guasto) al 25 giugno 2012 (data di ripristino della piena funzionalità del servizio telefonico) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall’utente, computato secondo il parametro di euro 5,00 *pro die* secondo il combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell’allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Da ultimo, risulta fondata la richiesta dell’istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo a copertura del mancato riscontro al reclamo scritto, da computarsi in base al parametro previsto dall’articolo 11, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS secondo il quale “*Se l’operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Di conseguenza, a fronte del primo reclamo scritto del 12 maggio 2012 inviato a mezzo raccomandata A.R., ricevuto dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 17 maggio 2012, in considerazione dei 608 giorni intercorrenti dal 16 giugno 2012 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 febbraio 2014, data di deposito dell’istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l’istante ha diritto alla corresponsione dell’importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo. Infatti, la relativa nota di riscontro del 29 maggio 2012, con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata a comunicare di essere in attesa della notifica di avvenuta portabilità delle numerazioni da parte della società Telecom Italia S.p.A., non può considerarsi esaustiva, poiché la stessa, essendo priva di qualsiasi riferimento puntuale all’oggetto della contestazione, non soddisfa le esigenze di completezza e trasparenza informativa.

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 50,00 (cinquanta/00) per le sole spese sostenute dall’istante per l’avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Sardegna, in considerazione del fatto che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la società Tiscali Italia S.p.A., nel corso della presente procedura, ha comunque formulato una proposta soddisfacente per l'utente a chiusura del presente contenzioso;

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**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Movimento Cristiano Lavoratori 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 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 2.796,00 (duemilasettecentonovantasei/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 3,00 *pro die* per il numero di 466 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico per ciascuna delle due risorse numeriche, la n. 0783.299xxx e la n. 0783.211xxx, dal 3 marzo 2011 all'11 giugno 2012, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 3, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

ii. euro 280,00 (duecentottanta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 *pro die* per il numero di 14 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico inerente alle suddette risorse numeriche, secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 5, comma 1, e 12, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;

iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 12 maggio 2012, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 17 luglio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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