

DELIBERA N. 9/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ORITI / TISCALI ITALIA S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/55601/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 2020;

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. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* ai sensi del quale *“Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”*;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza del sig. Oriti del 17/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante, cliente WIND Tre da lungo tempo per linea fissa e ADSL, ha effettuato passaggio ad altro gestore nel mese di gennaio 2017;

b. il contratto con Tiscali è stato attivato a partire dal 13/02/2017 ma solo per quanto riguarda il servizio ADSL, poiché la linea fissa (numerazione 0223163xxx) non era stata attivata;

c. dopo innumerevoli reclami e solleciti al servizio clienti, l'utente è stato informato che la responsabilità era di WIND Tre che non aveva rilasciato la numerazione, causandone la perdita e gli è stato consigliato di attivare un nuovo numero (0298994xxx), per cui in data 13/03/2017 è intervenuto un tecnico per l'attivazione;

d. in data 18/03/2017 Tiscali ha contattato l'istante comunicandogli di non avere più celle disponibili e consigliandogli di passare ad altro gestore;

e. per circa tre settimane, l'istante ha subito l'interruzione dei servizi voce e dati fino al passaggio ad altro gestore avvenuto a metà aprile.

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

i. di ricevere copia del contratto conforme all'originale con annessi profili commerciali e condizioni contrattuali;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata portabilità;

iv. la liquidazione per perdita della numerazione 0223163xxx;

v. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione totale servizio voce per un periodo di 60 giorni;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione totale del servizio ADSL per un periodo di 30 giorni;

vii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce da parte di Tiscali;

viii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardata disattivazione del servizio voce da parte di WIND Tre;

ix. lo storno di tutti gli importi relativi ad un servizio non erogato da parte di Tiscali e chiusura contratto in esenzione spese.

2. La posizione degli operatori

La società WIND Tre, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue “[d]a verifiche effettuate emergeva che in riferimento al CTR 1043405530114 - utenza n. 0223163xxx scenario WIND Tre donating/Tiscali recipient perveniva in data 17/01/2017 una notifica di migrazione di Fase 2 - con codice sessione n. 3669899 - con data Time Out al 23/01/2017 per la quale il recipient avviava regolare Fase 3 con data espletamento fissata al 13/02/2017.

Non si rileva pertanto alcuna responsabilità della convenuta nel processo di migrazione scenario WIND Tre donating. (...).

Relativamente infine, alla avanzata richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, si evidenzia che la convenuta aveva fornito riscontro tramite contatti telefonici (efficaci ai fini dell’assolvimento degli obblighi informativi come da consolidata prassi dell’Autorità, ex multis delibera n. 58/15/CIR), che tramite sms come già sopra esposto e documentato, pertanto entro i termini previsti da Carta Servizi”.

Nel corso della discussione, WIND Tre ha richiesto l’estromissione dal procedimento.

La società Tiscali Italia, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: “[i]l Sig. Oriti era titolare di due contratti Tiscali: contratto codice cliente n. 439410834 attivo sulla numerazione nativa Tiscali 0298994xxx e contratto codice cliente n. 439347078 attivo sulla numerazione 0223163xxx nativa altro OLO. Il contratto n. 439410834 prevedeva l’attivazione del Servizio denominato “Adsl Full 20MB PTL NA” con una numerazione Tiscali e veniva richiesto dal Cliente in data 6/03/2017, mediante regolare registrazione vocale. L’attivazione del suddetto Servizio con la numerazione Tiscali 0298994xxx avveniva in data 13/03/2017. In data 18/04/2017, veniva eseguita la cancellazione del Servizio a seguito della notifica di migrazione verso altro OLO. In data 19/06/2017 il Cliente contattava l’ufficio amministrativo per chiarimenti sulla situazione contabile. In tale occasione veniva comunicato all’istante che era presente un insoluto pari a €77,41 relativo alle uniche due fatture emesse. Nessun altro contatto del Cliente è pervenuto a Tiscali. Giova, infine, precisare come il Cliente abbia fruito del Servizio fino alla data di cessazione, senza tuttavia corrispondere le fatture. Il contratto n. 439347078 prevedeva l’attivazione del Servizio denominato “Tutto Incluso Full 20MB PT LA” sulla linea 0223163xxx e veniva richiesto dal Cliente in data 11/01/2017, mediante regolare registrazione vocale. In data 13/02/2017 si completava l’attivazione del Servizio, mediante il processo di migrazione OLO to OLO. In data 20/02/2017 il Cliente contattava Tiscali lamentando di non riuscire a ricevere chiamate da gestori diversi da Tiscali. In tale occasione la Scrivente provvedeva all’apertura del ticket di guasto n. 1836770. Il suddetto guasto veniva chiuso in data 21/02/2017 con competenza WIND. In data 27/02/2017 il Cliente lamentava nuovamente il disservizio sopra indicato. La Scrivente, pertanto, apriva il nuovo ticket di guasto n. 1839686 che veniva chiuso in data 10/03/2017, con la nota di chiusura “regolare da tutti i gestori al momento delle verifiche”. In data 7/03/2017, il Cliente inviava richiesta di disdetta del contratto. Tuttavia, la stessa perveniva mancante del documento di identità dell’Istante e, pertanto, non completa. Tiscali provvedeva a comunicare al Cliente, mediante l’invio di un SMS,

l'incompletezza della richiesta. Nonostante ciò, non perveniva alla Scrivente alcun riscontro. In data 18/04/2017 Tiscali inviava al Cliente un sollecito di pagamento per la fattura n. 170516597 del 02/03/2017 che risultava insoluta.

In data 22/05/2017 il Servizio veniva sospeso come da art. 5.3 delle Condizioni Generali di Contratto "In caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti, Tiscali addebiterà al Cliente interessi di mora nella misura pari al tasso legale aumentato di cinque punti percentuali e comunque non superiore al tasso determinato ai sensi della Legge 108/96. Inoltre, Tiscali avrà facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio decorso inutilmente un termine di 7 giorni dal ricevimento di diffida scritta di pagamento." In data 07/06/2017 Tiscali provvedeva ad inviare al Cliente la comunicazione di avvenuta sospensione del Servizio per il mancato pagamento delle fatture. In data 15/06/2018 non avendo ricevuto alcun riscontro da parte del Cliente, il Servizio veniva cessato per morosità. Giova precisare come il Cliente abbia fruito del Servizio, senza tuttavia corrispondere le fatture. Ad oggi l'insoluto ammonta a euro 793.45".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., volta ad acquisire la copia del contratto conforme all'originale con annessi profili commerciali e condizioni contrattuali, va rilevato che trattasi di un diritto elementare dell'utente ricevere copia del contratto sottoscritto, e dunque la stessa può essere accolta.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii, la stessa non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risulta evidenza di alcun reclamo scritto né di segnalazione telefonica circostanziata per le quali possa essere individuata una responsabilità degli operatori in ordine alla mancata risposta agli stessi.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto la richiesta di portabilità dell'utenza telefonica n. 0223163xxx dell'11 gennaio 2017 risulta espletata in data 13 febbraio 2017 a seguito del passaggio da WIND Tre a Tiscali, come risulta dalle schermate acquisite nel corso dell'istruttoria. Successivamente, l'istante ha lamentato problemi di ricezione delle chiamate provenienti da gestori diversi da Tiscali, confermando, quindi, l'attivazione del servizio stesso.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iv. la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'utenza telefonica n. 0223163xxx risulta cessata per morosità da parte di Tiscali a seguito dell'invio del preavviso di sospensione e di risoluzione del contratto. Inoltre, occorre precisare che in data 7 marzo 2017 l'istante aveva inviato, sebbene incompleta, la richiesta di disdetta del contratto n. 439347078 relativo all'utenza n. 0223163xxx, pertanto, alcun indennizzo per perdita della numerazione potrà essere riconosciuto.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto v. la stessa non può trovare accoglimento per i motivi che seguono. *In primis*, preme precisare che la richiesta risulta generica in quanto l'istante non ha precisato il periodo di riferimento né l'utenza telefonica interessata dal disservizio; inoltre, agli atti non risultano reclami né segnalazioni telefoniche che rappresentano il presupposto per poter esigere un intervento del gestore nella risoluzione della problematica. Del resto, Tiscali ha depositato la

documentazione di dettaglio del traffico relativo all'utenza n. 0223163xxx per il periodo 13 febbraio 2017– 13 marzo 2017, confermando l'assenza del disservizio. Lo stesso dicasi per quanto riguarda l'utenza telefonica n. 0298994xxx periodo di traffico 24 marzo 2017 – 18 aprile 2017. In considerazione di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, tenuto conto del disservizio relativo alla ricezione delle chiamate relativo all'utenza n. 0223163xxx, confermato anche dalla memoria prodotta da Tiscali, si ritiene che possa essere riconosciuto in favore dell'istante l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce dell'utenza *de qua* per il periodo 27 febbraio – 10 marzo 2017, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 3,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 11.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto vi. la stessa non può trovare accoglimento in relazione all'utenza telefonica n. 0223163xxx, in quanto dalla documentazione depositata da Tiscali si ravvisa la presenza di traffico ADSL per il periodo 14 febbraio 2017 – 18 aprile 2017. Diversamente, in mancanza di documentazione di dettaglio del traffico ADSL, deve essere accolta la richiesta di parte istante con riferimento all'utenza telefonica n. 0298994xxx per il periodo 13 marzo (data di attivazione) fino al 18 aprile 2017 (data di cessazione per passaggio ad altro OLO). Tanto premesso, si ritiene che la società Tiscali sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo per interruzione del servizio ADSL relativo all'utenza n. 0298994xxx ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro pari a euro 6,00 *pro die* per il numero di giorni pari a 36.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto vii. la stessa non può trovare accoglimento, in quanto dalla documentazione depositata non si ravvisa alcun ritardo imputabile a WIND Tre in relazione alla mancata disattivazione dell'utenza telefonica n. 0223163xxx.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ix. la stessa può trovare accoglimento per i motivi che seguono. In relazione all'utenza telefonica n. 0223163xxx tenendo conto che il traffico telefonico è presente fino al 13 marzo 2017 e che il traffico ADSL è presente fino al 18 aprile 2017, in assenza di fruizione del servizio da parte dell'istante, le fatture relative ai periodi successivi a tali date devono essere stornate, a eccezione delle fatture relative ai costi di chiusura che restano di competenza dell'istante. In relazione all'utenza telefonica n. 0298994xxx, tenuto conto dell'assenza di traffico ADSL, le fatture n. 170932591 del 2 aprile 2017 e n. 171415886 del 2 giugno 2017 devono essere stornate.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 sig. Oriti nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. e non accoglie l'istanza del sig. Oriti nei confronti di WIND Tre 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, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità indicate in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza medesima:

- i. euro 33,00 (trentatre/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
- ii. euro 216,00 (duecentosedici/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ADSL.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, nel medesimo termine di giorni sessanta, a trasmettere all'utente copia della documentazione contrattuale relativa alle utenze dedotte in controversia e a stornare, con riferimento all'utenza telefonica n. 0223163xxx, le fatture relative al traffico voce successive alla data del 13 marzo 2017 e quelle relative al servizio ADSL successive al 18 aprile 2017, a eccezione dei costi di chiusura del contratto. In relazione all'utenza telefonica n. 0298994xxx, Tiscali Italia é tenuta a stornare le fatture n. 170932591 del 2 aprile 2017 e n. 171415886 del 2 giugno 2017.

4. La società WIND Tre 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.

5. 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.

6. 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, 15 gennaio 2020

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE f.f.

Nicola Sansalone