

DELIBERA n°_34_

**XXXX XXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/490416/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 05/05/2022;

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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 13/01/2022 acquisita con protocollo n. 0011235 del 13/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante Sig.ra XXXX XXXX, nella sua istanza descrive di essere Cliente Tiscali per servizi di rete fissa voce e adsl con profilo Business collegati alla numerazione XXXXXXXXX utilizzata dal 2016. A partire dal 17 novembre 2021 riscontra l'interruzione totale del servizio voce e dati. Solo in seguito a numerosissimi reclami all'assistenza viene informata che la sua linea risultava immotivatamente cessata. Questo nonostante non avesse rivolto al gestore alcuna richiesta di migrazione o disattivazione per l'utenza in questione e che non era presente alcuna morosità a carico della stessa. Pertanto oggi viene richiesto: 1) Indennizzo giornaliero per illegittima cessazione del servizio internet dal 17/11/2021 e fino alla data di eventuale ripristino; 2) Indennizzo giornaliero per illegittima cessazione del servizio voce dal 17/11/2021 e fino alla data di eventuale ripristino; 3) Indennizzo per mancata erogazione del servizio voce a partire dal 17/11/2021 e fino alla data di eventuale ripristino; 4) Indennizzo per mancata erogazione del servizio internet a partire dal 17/11/2021 e fino alla data di eventuale ripristino; 5) Storno/ rimborso canoni addebitati per servizi non fruiti a partire dal 17/11/2021 e fino alla data di eventuale ripristino; -6) Indennizzo per perdita della numerazione business XXXXXXXXX utilizzata dall'01/07/2016

2. La posizione dell'operatore

Nelle memorie regolarmente depositate dalla Tiscali, si evince che l'Istante era titolare, dal 02/11/2017, di un servizio ADSL e Voce denominato "ADSL Full Affari" sulla linea telefonica numero XXXXXXXXX e che allo stato il Servizio non è più attivo. In data 08/07/2021 veniva inviata all'Istante una Raccomandata A/R che informava il Cliente che per oggettive cause tecniche non dipendenti da Tiscali, gli apparati della centrale telefonica su cui era attestato il Servizio sarebbero stati dismessi nel mese di Ottobre 2021. Per la Raccomandata risultava reso postale del 01/09/2021 per "Compiuta Giacenza"). Ancora viene precisato che, in data 20/07/2021, Tiscali inviava anche una mail a XXXXXXXXXXXX@gmail.com e XXXXXXXXXXXX@tiscali.it nella quale informava

il Cliente della cessazione del Servizio in quanto la linea risultava attestata su apparecchiature di vecchia generazione . A seguire alle comunicazioni già inviate , l'Assistenza Tiscali contattava il Cliente per proporre il passaggio del Servizio su apparati di nuova generazione, così come già indicato nelle precedenti comunicazioni, ma l'Istante rifiutava la proposta. In data 16/11/2021 il Servizio veniva cessato e la numerazione XXXXXXXX rientrava nella disponibilità di Telecom. Si conferma che sui sistemi della Società scrivente non risulta pervenuta alcuna richiesta di Migrazione o NP verso altro OLO per la numerazione XXXXXXXX antecedente alla data del 31/12/2021. Il Cliente pertanto, secondo quanto ricostruito dal gestore, fin da Luglio 2021, era perfettamente a conoscenza che il Servizio sarebbe stato cessato ad Ottobre 2021 per oggettive cause tecniche non dipendenti da Tiscali ma solo a seguito della cessazione del Servizio ha optato per la Number Portability verso altro OLO . Le memorie dello stesso gestore proseguono affermando che sulla base di quanto sopra esposto occorre valutare la condotta dell'Istante, rilevante in conformità al canone di diligenza ex art. 1227 c.c., in forza del quale l'utente è gravato non solo da obbligo negativo (astenersi dall'aggravare il danno), ma anche da un obbligo positivo (tenere condotte utili e possibili ridotte ad evitare o ridurre il danno). In data 31/12/2021, perveniva la richiesta di NPP da parte di Telecom (TLC) con codice ordine "55347186", espletata il 13/01/2022 (cfr. All. 7). Pertanto a partire dal 13/01/2022 (cfr. All. 7), l'Istante rientrava nella titolarità della numerazione XXXXXXXX, senza accusare alcuna morosità. Per quanto sopra descritto, Tiscali rigetta ogni ulteriore pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesto Corecom.

3. Motivazione della decisione

Dalle risultanze delle motivazioni espresse da ambedue le parti in causa, si rileva che il gestore, Tiscali spa, abbia in effetti attivato tutte le procedure necessarie per notificare l'istante circa la successiva cessazione del servizio. Ciò è stato fatto con cospicuo anticipo, rispetto ai tempi previsti ed è stato fatto sia attraverso una raccomandata A/R che con una mail, così come dimostrato negli allegati forniti in piattaforma. Tale operatività del gestore avrebbe consentito all'odierno istante, di attivare tutte le procedure necessarie per evitare la sospensione dei servizi, la perdita della numerazione ed avrebbe favorito la migrazione verso altro gestore, senza subire disagi. Il fatto che la raccomandata abbia avuto una compiuta giacenza - per mancato ritiro da parte del destinatario - non può essere causa di colpevolezza da parte del gestore. Anche la tardiva richiesta di migrazione effettuata dall'istante, solo dopo tre mesi circa dalla cessazione dei servizi da parte di Tiscali, suscita qualche perplessità, circa la effettiva volontà del cliente di collaborare con il gestore, per limitare ogni qualsiasi disagio. Non essendo tra l'altro presenti reclami di sorta, se non quello legato alla proposizione del GU5 in data 10 dicembre (anche questo quindi abbondantemente dopo la sospensione dei servizi), si ritiene che non ricorrano i presupposti per riconoscere alcun genere di indennizzo.

DELIBERA

In riferimento all'istanza inoltrata da XXXX XXXX nei confronti della Tiscali Italia spa, per le motivazioni già sopra espresse in questo stesso provvedimento, si ritiene che non ricorrano i presupposti per accogliere le richieste di indennizzo formulate dalla stessa istante. Preso atto che ad oggi l'utenza è stata già migrata verso altro gestore e che la numerazione ad essa collegata è stata comunque recuperata, si decide per il rigetto delle richieste avanzate.

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.

Palermo 05/05/2022

IL PRESIDENTE

