

DELIBERA 452/2023/CRL/UD del 10/11/2023
V. F. Cxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/478841/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/11/2023;

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 modificata 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **V. F. Cxxx** del 28/11/2021 acquisita con protocollo n. 0464562 del 28/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato con formulario GU14 nei confronti di Tiscali Italia Spa quanto segue: “ Tiscali per diverso tempo mi ha sollecitato più volte la migrazione delle mie due utenze (06/7963xxx e 06/60673xxx) sulle quali erano presenti contratti ADSL e voce per indurmi a passare alla Fibra a seguito di una comunicazione ricevuta mezzo posta ordinaria (e senza data) intitolata "innovazione tecnologica". In questa comunicazione non si faceva riferimento nè all'obbligo di dover passare dall'adsl alla fibra nè tanto meno a termini perentori entro i quali tale migrazione sarebbe dovuta avvenire pena perdita dell'utenza. In ogni caso dopo aver accettato a giugno il cambio di contratto mediante registrazione telefonica e aver ricevuto da parte di Tiscali in cui mi confermava l'attivazione della offerta "Ultrainternet" (servizio voce+fibra), ero in attesa di ricevere il modem fibra e che il tecnico effettuasse il cambio di tecnologia. Senza aver ricevuto alcuna comunicazione ufficiale da parte di Tiscali, che peraltro a mie richieste al servizio clienti 130 confermava l'imminente migrazione, improvvisamente le mie utenze sono state entrambe disattivate in data 21.7.2021 (fatto di cui mi sono reso conto ad inizio agosto al rientro a casa). Nè la linea internet nè quella voce era più funzionanti. Ho effettuato diversi reclami telefonici al numero di assistenza 130 senza riuscire ad ottenere nulla. Hanno solo ammesso che hanno disattivato le linee in quanto non erano riusciti ad effettuare il passaggio a Fibra e le linee erano state conseguentemente cessate. Mi è stato ribadito più volte che a quel punto potevo soltanto attivare una nuova linea con nuova numerazione con altro gestore, in quanto i miei numeri erano ormai persi. Per maggiore chiarezza si riepilogano i seguenti passaggi: 1) Tiscali ha inviato a gennaio una comunicazione relativa a "piano di innovazione tecnologica". Nella comunicazione (che si allega) non sono presenti nè date entro la quale avverrà il cambio di tecnologia, nè tanto meno si segnalano all'utente possibili disservizi a seguito di un eventuale mancato passaggio adsl -> fibra entro un termine perentorio. 2) la stessa Tiscali a seguito di svariati reclami effettuati sia telefonicamente fin da inizio agosto sia a mezzo pec a seguito della disattivazione dei servizi e perdita delle numerazioni, ha provveduto ad inviarmi solo la sera prima dell'udienza di conciliazione, mezzo email, comunicazione nella quale perfino essa stessa AMMETTE che "In data 11 giugno è stato processato l'upgrade del servizio da Suite Tutto Incluso verso Suite Dati +Voce NGA FTTC LA" a seguito dell'adesione da parte mia al servizio fibra (cfr email allegata) 3) Tiscali infine mi aveva perfino inviato i primi di giugno,

subito dopo l'adesione ai servizi fibra, comunicazione nella quale "ringraziava il cliente per aver scelto il servizio UltraInternet" (fibra) ma, come più volte già detto, mai attivato. Quanto sopra esposto conferma che nonostante non esistesse un termine perentorio di migrazione nelle comunicazioni ricevute (punto 1), che il sottoscritto avesse aderito lo stesso alla migrazione adsl -> fibra (punto 2) e che Tiscali avesse perfino mandato comunicazione di conferma del servizio Ultrainternet fibra al cliente (punto 3), ha proceduto a disattivare unilateralmente le mie utenze 06.7963174 (attiva dal 1982, si allega bolletta rinvenuta emessa da telecom del 1996) e 06.6067xxx (attiva dal 2018) recandomi un incolmabile disservizio." In base a tali premesse, l'utente richiedeva: "euro 5.000 per la perdita della numerazione 06.7963xx della quale ero titolare dal 1982 anno euro 1.000 per la perdita della numerazione 06/606xxxx Ritardo attivazione servizio: euro 1200 complessivi (di cui: euro 300 servizio VOCE su 06796xxx, euro 300 su servizio FIBRA su 067963xxx, euro 300 su servizio voce 06/6067xxx, euro 300 su servizio fibra 06/6067xxx) Sospensione del servizio senza presupposti euro 1.800 complessivi (di cui 900 su 06796xxx e euro 900 su 06/6067xx) Sospensione del servizio "chi è" totale euro 240 (di cui euro 120 su 06.7963174 e euro 120 su 06/60673130) Completa interruzione del servizio euro 2.000 (di cui euro 1.000 su 06796xxx e euro 1.000 su 06/6067xxx) Mancata risposta al reclamo euro 500 su 06.7963xxx Ritardata e incompleta risposta al reclamo euro 500 su 06/606xxx Perdita offerta sulle rispettive numerazioni con conseguente maggior costo da sopportare mensilmente per pari offerte con altri operatori ai prezzi attuali euro 1.000 complessivi."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, con memoria difensiva datata 10.05.2017, esponeva quanto segue: Il Servizio sulla linea numero 06/60673130 Il Cliente era titolare, dal 18/10/2013, di un servizio voce e dati con tecnologia tradizionale POTS denominato Tutto Incluso Light 20 Mega (All. 1). Il Servizio veniva cessato in data 21/07/2021 dalla Scrivente a seguito di una comunicazione di cessazione da parte della Scrivente causa imminente dismissione della centrale alla quale la Linea era associata. A far data dal 22/01/2021, in previsione della dismissione della centrale alla quale la Linea era associata, Tiscali inviava al Cliente svariate comunicazioni mediante raccomandata, email e SMS, sollecitando un suo riscontro in merito alla possibilità di passare al Servizio su Fibra, migrare verso altro operatore o di cessare il contratto (All. 2, 3, 4, 5, 6, 7). In assenza di un riscontro alle numerose comunicazioni inviate al Cliente, in data 21/07/2021 Tiscali, come preannunciato, cessava il contratto (cfr. All. 1). In data 13/10/2021, a distanza di diversi mesi dalla cessazione del contratto, il Cliente inviava a Tiscali una comunicazione per contestare la disattivazione del Servizio. Tiscali riscontrava il reclamo in data 8/11/2021 riepilogando le azioni intraprese dalla società nel tempo per convincere l'Istante a passare alla fibra in tempo per evitare le conseguenze della dismissione della centrale (All. 8, 9). Il Servizio sulla linea numero 06/7963174 La storia di questo contratto è speculare a quella della Linea numero 06/60673130, come sopra descritto. Il Cliente era titolare, dal 25/01/2018, di un Servizio Voce e dati con tecnologia tradizionale POTS, denominato "ADSL Full" (All. A). Il Servizio veniva

cessato in data 21/07/2021 a seguito di una comunicazione di cessazione da parte della Scrivente causa imminente dismissione della centrale alla quale la Linea era associata (cfr. All. A). A far data dal 22/01/2021, in previsione della dismissione della centrale alla quale la Linea era associata, Tiscali inviava al Cliente svariate comunicazioni mediante raccomandata, email e SMS, sollecitando un suo riscontro in merito alla possibilità di passare al Servizio su Fibra, migrare verso altro operatore o di cessare il contratto (All. B, C, D, E, F, G, H). In assenza di un riscontro alle numerose comunicazioni inviate al Cliente, in data 21/07/2021 Tiscali, come preannunciato, cessava il contratto (cfr. All. 1). In data 12/10/2021, il Cliente contattava Tiscali per aggiornamenti in merito all'emissione della fattura di chiusura (All. I) Quanto poi alle procedure di upgrade alla fibra citati dal Cliente, occorre precisare che Tiscali si è limitata ad una verifica sulla copertura, propedeutica all'esecuzione dell'intervento presso la sede del Cliente, che in entrambi i casi aveva dato esito negativo, procedendo, di conseguenza, all'immediato annullamento di entrambi gli ordini di variazione. Si ritiene infine importante rilevare come durante tutto il periodo intercorrente tra la prima comunicazione da parte di Tiscali in merito alla dismissione della centrale e la cessazione, avvenuta in data 21/07/2021, in nessuna occasione risulta che il Cliente abbia contattato la Scrivente per esprimere la sua volontà in merito al destino delle due linee, nonostante il ripetuti solleciti inviati attraverso i vari canali telefonico, email e raccomandata. Per quanto sopra esposto, Tiscali rigetta ogni pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesto preg.mo Co.Re.Com.”

3. Motivazione della decisione

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. L'Autorità, difatti, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Prima di entrare nel merito delle questioni, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere

la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso che ci occupa, l'istruttoria condotta, ha accertato che l'istante aderiva all'upgrade della linea in Fibra in conseguenza della comunicazione della dismissione della centrale da parte del gestore. Il gestore conferma nella sua memoria in merito all'upgrade: "Tiscali si è limitata ad una verifica sulla copertura, propedeutica all'esecuzione dell'intervento presso la sede del Cliente, che in entrambi i casi aveva dato esito negativo, procedendo, di conseguenza, all'immediato annullamento di entrambi gli ordini di variazione". Tiscali, tuttavia, non fornisce prova di avere comunicato all'istante l'esito negativo della copertura di rete impedendo allo stesso, che certamente aveva fatto affidamento sull'upgrade in Fibra, di migrare la linea. Non solo. Ha anche cessato le numerazioni nonostante la violazione dei propri oneri informativi in merito all'impossibilità di effettuare l'upgrade delle linee dell'istante. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si può, quindi, accertata la responsabilità della perdita delle numerazioni in capo a Tiscali, legittimare l'applicazione del Regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n.347/18/CONS in merito alla richiesta di indennizzo da "perdita delle numerazioni" ritenendo infondate le altre richieste indennizzatorie, dal momento che l'unico disservizio indennizzabile è quello da "perdita della numerazione" che è onnicomprensivo delle altre richieste dell'istante che sono conseguenza diretta della cessazione delle numerazioni e della perdita delle numerazioni stesse. Quanto all'indennizzo per la perdita del numero telefonico, occorre ricordare che l'art. 9 dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS. prevede che "L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00". Tanto premesso all'istante spetta, per la numerazione 06xxxx3130, attiva dal 2013, l'indennizzo fino al 2021 di € 800,00. Per la numerazione 06xxxx3174, attiva dal 2018, l'indennizzo di € 300,00.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. di accogliere parzialmente l'istanza del sig **V. F. Cxxx** nei confronti di Tiscali SPA, che è tenuta a corrispondere all'istante la complessiva somma di € 1.100,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo. Si compensano le spese di procedura.

2. 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.

3. 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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini