

DELIBERA n° 09 /2019

Definizione della controversia

Sig. Cosenza Michele/Tiscali Italia S.p.A.

GU14/242/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

Nella seduta del 14/02/2019

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 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*” (Co.Re.Com.);
- 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*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** Il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione del Sig. 03 agosto 2016 al n.
prot. 39440;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- seguito istante o utente, titolare dell’utenza fissa con abbinati i servizi voce e ADSL erogati dal gestore Tiscali Italia S.p.A. di seguito Tiscali o operatore, con la presente procedura lamenta nei confronti degli operatori Tiscali e Fastweb S.p.A. , di seguito Fastweb o società, il ritardo e/o omessa portabilità della propria utenza In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante ha dichiarato quanto segue:
- nel mese di agosto 2015, stipulava un nuovo contratto per i servizi fonia e fibra, con l’operatore Fastweb, previa portabilità dell’utenza dedotta in controversia da Tiscali;
 - in data 14/08/2015 i servizi richiesti a Fastweb, venivano attivati su una nuova numerazione e lo stesso inizia ad usufruirne;
 - Tiscali continuava a prelevare i canoni d’abbonamento in relazione all’utenza , sebbene la stessa non venisse più fruita dallo stesso.
 - effettuava reiterati reclami ai due operatori chiedendo a : Fastweb di espletare la NP dell’utenza e la cessazione dei servizi sulla nuova numerazione ; a Tiscali l’immediata cessazione del contratto d’abbonamento ed il rimborso dei canoni indebitamente prelevati a far data dal subentro del gestore Fastweb. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:
- 1) indennizzo per omessa portabilità dell’utenza n. _____
 - 2) indennizzo per attivazione del servizio non richiesto “ fonia” sull’utenza _____
 - 3) indennizzo per attivazione del servizio non richiesto “ fibra” sull’utenza _____
 - 4) ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento all’utenza _____ poiché non più usufruita a decorrere dal subentro del gestore Fastweb,
 - 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - 6) indennizzo per mancata trasparenza contrattuale;
 - 7) indennizzo per mancato rispetto degli obblighi informativi;
 - 8) rimborso spese di procedure ed assistenza;
 - 9) rimborso per i disagi subiti.
- CONSIDERATO** che l’operatore Fastweb non ha depositato memorie e che, inizialmente convenuto nel presente procedimento, nelle more dello stesso, ha sottoscritto un atto transattivo con l’istante e pertanto l’Ufficio ha comunicato l’estromissione dal presente procedimento di definizione, nei confronti del predetto operatore.
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:**
- La società Tiscali Italia S.p.A., di seguito Tiscali o operatore nella propria memoria ha dichiarato che l’utente era titolare dal 04/05/2013 di un servizio voce e ADSL, denominato “*Tutto incluso light*” sulla numerazione nativa Tiscali Che fino alla data del 25/07/2016 non risulta pervenuta alcuna

richiesta di migrazione né portabilità della linea, né è pervenuta una formale disdetta da parte dell'istante e quindi il contratto è rimasto attivo ed il servizio regolarmente erogato e fatturato. Solo in data 25/07/2016, Tiscali riceveva una richiesta di portabilità pura da parte di *OLO Recipient* Fastweb per la numerazione _____, che si perfezionava con esito positivo in favore di Fastweb in data 08/08/2016. Pertanto solo in data 08/08/2016 Tiscali ha provveduto a dar seguito alla cessazione dell'utenza sui propri sistemi e quindi ha ribadito che sino al passaggio della linea verso l'altro *OLO Recipient (Fastweb)*, il contratto è rimasto legittimamente attivo e fatturato. In riferimento alle doglianze mosse dall'istante, sull'attivazione della nuova utenza avente numero _____ Tiscali ha affermato che, non ha alcun tipo di rapporto contrattuale con l'istante per la numerazione *de qua*. Nel proseguo della memoria, ed in relazione alle lamentate doglianze rese dall'istante per i mancati riscontri ai vari reclami fatti, l'operatore ha dichiarato che, dopo le opportune verifiche sui propri sistemi CRM-Tiscali, non risultano presenti sugli stessi reclami/segnalazioni telefoniche e/o scritte da parte dell'utente. Per quanto sopra e come da normativa vigente al riguardo, Tiscali ribadisce che il contratto è rimasto attivo sui propri sistemi e regolarmente fatturato fino alla data dell'08/08/2016, data di notifica dell'avvenuta portabilità, pertanto le fatture risultano corrette e dovute in quanto relative al periodo in cui la numerazione _____ non era ancora migrata verso Fastweb.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Corre l'obbligo di evidenziare *in primis* come, a fronte dell'accordo transattivo raggiunto dall'istante con Fastweb, la decisione che qui si assume riguarda unicamente Tiscali, in quanto unico gestore nei cui confronti il procedimento è rimasto pendente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle richieste dell'istante di cui al punto 9) *il rimborso per i disagi subiti*, poiché così come formulata sembrerebbe quasi una richiesta risarcitoria, tenuto conto che le pretese risarcitorie esulano dalla competenza del CORECOM, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Ed ancora, sempre in via preliminare, non possono essere prese in considerazioni ed argomentate, le richieste dell'istante di cui al punto 2) *indennizzo per attivazione non richiesta del servizio fonia sull'utenza* _____ e punto 3) *indennizzo per attivazione non richiesta del servizio fibra sull'utenza* _____

_____ in ragione del fatto che la numerazione *de qua* è solo imputabile all'operatore Fastweb, come anche confermato da Tiscali in memoria. Nel merito si significa che, Tiscali in veste di *donating* nel presente procedimento, alla propria memoria ha allegato la schermata *Pride* estrapolata dai propri sistemi dalla quale si evince che, solo in data 25/07/2016 è giunta sui sistemi Tiscali una richiesta di portabilità pura da parte di *OLO Recipient* Fastweb per l'utenza _____ e che la stessa, si è conclusa con esito positivo in data 08/08/2016.

Pertanto, dalla disanima della schermata *Pride* in atti e per quanto previsto dalla normativa al riguardo, non emerge alcun impedimento di Tiscali, quale operatore *donating*, alla lamentata omessa portabilità dell'utenza _____. Pertanto la richiesta di cui al punto 1) *indennizzo per omessa portabilità dell'utenza* _____ è rigettata. Altresì, è rigettata la richiesta di cui al punto 4) *ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento all'utenza* _____ poiché

non più usufruita a decorrere dal subentro del gestore Fastweb. Orbene, il subentro del gestore Fastweb sull'utenza *de qua* è avvenuto in data 08/08/2016 e da tale data Tiscali ha dimostrato di aver cessato l'utenza sui propri sistemi come da videata estrapolata dal sistema *Pride* ed allegata in memoria. Tra l'altro si

rileva la genericità delle doglianze di parte istante non quantificate sia nel loro importo che nel tempo e prive di carenza documentale che non hanno permesso una giusta disanima al riguardo. Altresì non risulta, né vi è alcuna evidenza documentale della volontà dell'istante alla cessazione del contratto da Tiscali, né rimostranze sulla doppia fatturazione subita come tra l'altro documentato da Tiscali con il deposito in atti della videata CRM -Tiscali. E' noto che per orientamento costante Agcom, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altre parole, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma presuppone che l'utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio subito all'operatore. Anche la domanda di cui al punto 5) *indennizzo per mancata risposta ai reclami* viene rigettata, non avendo l'istante supportato tale richiesta con evidenza documentale, come l'invio di un reclamo scritto all'operatore, ed avendo genericamente affermato di aver effettuato numerosi reclami telefonici, senza circostanziarli ed identificarli secondo gli standards di tracciabilità previsti dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (allegato A alla Delibera 179/03/CSP) e alla direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call-center) nel settore delle comunicazioni elettroniche (delibera 79/09/CSP). Altresì non trova accoglimento la richiesta dell'utente di cui al punto 6) *indennizzo per mancata trasparenza contrattuale*, non essendo tale fattispecie contemplata dal vigente quadro regolamentare di cui alla delibera n.73/11/CON. In relazione poi alla richiesta formulata dall'istante di cui al punto 7) *indennizzo per il mancato rispetto degli obblighi informativi* non può trovare accoglimento atteso che, per quanto sopra argomentato, non si ravvede in capo all'operatore Tiscali alcun obbligo informativo nei confronti dell'istante. A fronte dell'integrale rigetto della domanda, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 8) *rimborso spese di procedure ed assistenza*.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza del Sig. _____ nei confronti dell'operatore Tiscali Italia S.p.A. in relazione all'utenza _____ per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 14 FEB. 2019

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Giuseppe DI STEFANO

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara