

**DELIBERA DL/25/16/CRL/UD del 18 marzo 2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxx CATALANO/ WIND TELECOMUNICAZIONI xxx – TISCALI ITALIA xxx**

**(LAZIO/D/895/2014)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 18 marzo 2016;

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”;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

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 dell’utente sig. xxx Catalano presentata in data 11.11.2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Wind Telecomunicazioni xxx di seguito per brevità “Wind” e nei confronti di Tiscali Italia xxx di seguito per brevità “Tiscali”, la ritardata portabilità da Tiscali a Wind, l’interruzione del servizio voce e l’attivazione di un’utenza non richiesta da parte di Tiscali.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. in qualità di titolare della numerazione xxxxxx063, in data 22.01.2014 aveva richiesto a Wind, tramite form on line, la migrazione dal gestore Tiscali;
- b. già dal 20.01.2014 si era verificata un’interruzione del servizio voce, protrattasi fino al 10.2.2014;

- c. altra interruzione del servizio voce si verificava il 10.5.2014, riattivato solo in data 1.07.2014, a seguito di provvedimento temporaneo del Corecom;
- d. dalle fatture si avvedeva che era attiva un'altra numerazione xxxxxx917, non richiesta, per la fornitura dei servizi voce e adsl con profilo "Tutto incluso voce" e "Tutto incluso Light"
- e. la migrazione si perfezionava solo in data 9.10.2014, con grave ritardo e in assenza di qualsivoglia informativa all'utente; solo all'udienza di conciliazione Wind rendeva noto di aver ricevuto dei Ko da parte di Telecom, senza peraltro avanzare alcuna proposta conciliativa;

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

- i. l'indennizzo ex art. 5.1 allegato A delibera 73/11/CONS, dal 20.01.2014 al 10.02.2014 per €105,00; e dal 10.5.2014 al 01.7.2014, per € 255,00 , oltre al rimborso parziale delle fatture per € 63,00;
- ii. L'indennizzo ex art. 8.1 allegato A delibera 73/11/CONS dal 15.05.2013 al 10.11.2014, per l'attivazione non richiesta dell'utenza xxxxxx917, per € 2.725,00 per il servizio voce e € 2.725,00 per il servizio ADSL;

Ha richiesto altresì a Wind:

- i. l'indennizzo ex art. 3.3 allegato A delibera 73/11/CONS, per la ritardata migrazione dei due servizi insistenti sull'utenza n. xxxxxx063, dal 22.01.2014 al 9.10.2014, per € 298,50 per il servizio voce e per € 298,50 per il servizio ADSL;
- ii. l'indennizzo ex art.6.1 allegato A delibera 73/11/CONS, per la ritardata portabilità del numero dal 22.01.2014 al 09.10.2014;

## **2. La posizione dell'operatore Wind**

Con memoria tempestiva, Wind confermava di aver ricevuto dal canale e-commerce, ordinativo per la migrazione dell'utenza xxxxxx063 in data 22.1.2014; per l'ordine, regolarmente avviato, veniva fissata la D.A.C. per il successivo 7.2.2014, ma veniva opposto un KO da Telecom; la D.A.C. veniva dunque rimodulata al 5.6.2014 anch'essa andata in scarto per "*identificativo centrale errato*".

A seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo del Corecom, la scrivente forniva indicazioni sullo stato di avanzamento della procedura che si concludeva il 9.10.2014.

Declinava perciò ogni responsabilità in ordine al ritardo della migrazione, in quanto dovuto a cause indipendenti dalla propria volontà, sostenendo di aver adempiuto agli oneri informativi nei confronti dell'utente.

## **3. La posizione dell'operatore Tiscali.**

Tiscali, con memoria tempestivamente depositata, dichiarava che l'utente era titolare dal 23.4.2013 di un contratto per la fornitura dei servizi voce e adsl sull'utenza n. xxxxxx063 con profilo "Tutto Incluso 20 Mega" .

In data 8.10.2013, il cliente richiedeva il trasloco presso altro indirizzo; la procedura funzionale al trasloco prevede in prima istanza l'attivazione di una nuova utenza dati con numerazione nativa

Tiscali, sulla quale viene poi trasferita la numerazione originaria del cliente, alla conclusione del trasferimento. Ciò al fine di garantire la continuità del servizio, nelle more della procedura.

La numerazione xxxxxxx917 nativa Tiscali veniva dunque attivata il 15.10.2013 e sostituita dalla linea xxxxxxx063 in data 17.10.2013, successivamente al completamento del trasloco; accertato il buon esito del trasloco la linea veniva disattivata, e bloccata la fatturazione relativa al precedente servizio. Pertanto nessuna aggravio di costi si era verificato per l'utente. Tuttavia, a causa di un disallineamento sui sistemi di contabilità, era stato erroneamente fatturato il canone per il periodo successivo alla sua disattivazione, dal 16.10.2013 al 31.12.2013, oltre al contributo di attivazione di Euro 58,25; il totale di Euro 132,99 era stato però stornato a valere sulla successiva fattura 133800731 di euro 241.02 ; le fatture successive riportano correttamente un solo canone.

In data 22.01.2014, il cliente segnalava un guasto sulla linea; accertata l'esistenza di inconvenienti sulle utenze di quella zona, la pratica veniva immediatamente presa in carico e rapidamente gestita; nessun'altra segnalazione perveniva dall'utente fino a risoluzione del guasto – che aveva interessato solo la linea voce- avvenuta in data 10.2.2014.

Sulla presunta interruzione dal 10.5.2014 al 1.07.2014, evidenziava come Tiscali ne fosse venuta a conoscenza solo tramite istanza GU5 del 25.6.2014, poiché nessuna segnalazione era pervenuta fino ad allora, su nessuno dei canali messi a disposizione dal gestore; pertanto non era stato messo nella condizione di intervenire.

Per quanto concerne la migrazione, il 23.1.2014 riceveva ordine da Wind, positivamente processato da Tiscali in fase 2; il 19 e 26 giugno riceveva altri due ordini scartati in fase 2 con causali "*codice di migrazione errato*" e "*DN non associato all'accesso da migrare*"; il 9 luglio e 20 agosto pervenivano ulteriori richieste processate in fase 2, ma per una sola risultava positivamente espletata la fase 3, in data 9.10.2014.

Nessuna responsabilità nel ritardo poteva dunque essere attribuita a Tiscali in qualità di Donating.

#### **4. La replica dell'utente.**

In data 13.2.2015, l'utente replicava quanto segue.

Con la propria memoria, Wind aveva confermato il larghissimo ritardo con il quale era stata espletata la migrazione (22.1.2014 - 9.10.2014), a nulla rilevando l'argomento circa le responsabilità di Telecom, soggetto con cui l'utente non aveva alcun rapporto contrattuale.

Negava di aver ricevuto informazioni circa l'esistenza di impedimenti tecnici e pertanto non era stato messo in condizione di scegliere soluzioni alternative rispetto alla migrazione richiesta. Ciò avveniva anche in fase di GU5 allorquando, nonostante il p.t. adottato dal Corecom, Wind espletava la migrazione solo dopo circa 4 mesi.

Riguardo alla memoria Tiscali, precisava che la linea xxxxxx917 risultava solo "sospesa" e non disattivata e per di più agganciata a diversa domiciliazione bancaria.

Inoltre la linea risulta attivata il 15.5.2013 e non, come argomentato dal gestore, il 15.10.2013, quindi prima della richiesta di trasloco asseritamente pervenuta il 8.10.2013.

I due periodi interessati dall'interruzione, trovano conferma nei tabulati del gestore, laddove si riscontra una durata delle chiamate in entrata e in uscita pari a zero. Le segnalazioni dell'utente circa i guasti occorsi sono state telefoniche e ripetute nel tempo e la proposizione dell'istanza GU5 era stata originata proprio dal disservizio.

L'unica contestazione circa le fatture riguardava i due periodi interruzione del servizio, in conseguenza del quale deve essere restituito il corrispettivo versato.

## **5. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

### **5.1 Sulla omessa portabilità.**

L'istante lamenta la ritardata migrazione del numero n.xxxxxxx063 dall'operatore Tiscali all'operatore Wind, richiesta con modulo on line del 22.1.2014 ed espletata solo il 9.10.2014.

Tiscali, in qualità di Donating ha documentato di aver regolarmente processato la fase 2 in una prima occasione e di aver scartato successivi ordini per motivi attinenti ad errata compilazione dell'ordine da parte del Recipient; Wind, sostiene di aver ricevuto bocciature in fase 3 da Telecom Italia.

La domanda dell'utente è fondata e merita accoglimento.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta dagli operatori Vodafone e Tiscali, una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore. La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti

con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40". Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente. Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore donating "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore recipient oppure il proprio donating.

Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari.

Le deduzioni dell'utente e le schermate del sistema di dialogo tra operatori prodotte da Wind e Tiscali descrivono la seguente dinamica:

- a) Wind ha tempestivamente inoltrato l'ordine di validazione a Tiscali il 23.1.2014 ricevendo da questa, il 29.1.2014 un ok in fase 2; la fase 3 con Telecom Italia non risulta andata a buon fine con scarto da parte di quest'ultima del 29.5.2014, con motivazione "identificativo centrale errato"; riferisce Wind di una rimodulazione DAC per il 5.6.2014 ma non vi è dettaglio nelle schermate di tale fase, né risulta che di essa sia stato informato l'utente o con questi concordata;
- b) certo è, invece, per riscontro su schermate Tiscali, che sono stati inviati altri due ordini di validazione da Wind nelle successive date del 19 e 26 giugno, a conferma che la precedente fase 3 non si era perfezionata ed il processo di migrazione era ricominciato dalla fase 1; i ko notificati da Tiscali al perfezionamento della fase 2, attengono alle modalità di compilazione dell'ordine da parte del Recipient ( codice di migrazione e Dn associato alla risorsa da migrare): tuttavia dalla risposta fornita da Tiscali in sede di procedura di urgenza risulta che nel frattempo avesse "aggiornato" il codice di migrazione fornendo il nuovo codice in tale occasione (18.6.2014); la circostanza trova poi conferma nella comunicazione di Wind del 26.6.2014 in risposta al p.t. del Corecom, laddove precisava che solo in quella data il cliente aveva comunicato il nuovo codice. Dovendo pertanto il Recipient, in base al quadro regolamentare su richiamato, acquisire il nuovo codice esclusivamente dall'utente, nessuna responsabilità può

essere attribuita a Wind per il ritardo dovuto al cambiamento di codice da parte di Tiscali e dal difetto – imprecisato nelle cause - di comunicazione tra i due.

- c) Risulta altresì dalle schermate Tiscali, che dal 26.6.2014, data di acquisizione del nuovo codice da parte di Wind, siano stati effettivamente ricevuti da Tiscali due nuovi ordini di validazione in date 9.7.2014 e 20.8.2014, infatti andati a buon fine in fase 2, ma per i quali risultano altrettante bocciature di T.I. in fase 3 (notificate rispettivamente il 17.7.2014 e il 28.8.2014 – schermate lato Wind); un ulteriore ordine di validazione, inoltrato il 24.9.2014 e approvato da Tiscali, risulta essere poi regolarmente processato in fase 3 ma con espletamento della migrazione solo il 9.10.2014.

Orbene, ad esclusione della fase sub b), allorché vi era stato un cambiamento del codice di migrazione non conosciuto dal recipient e impeditivo della migrazione, periodo per il quale non può essere attribuita alcuna responsabilità a Wind per l'ulteriore ritardo, deve concludersi invece per la responsabilità di detto gestore nelle fasi sub a) e sub c), laddove a fronte delle bocciature ricevute dall'operatore di rete, l'OLO avrebbe dovuto informare l'utente sugli impedimenti incontrati e sulla tempistica prevista di risoluzione; di questa informativa non vi è prova e l'utente nega di averla mai ricevuta.

Spetta pertanto all'utente, ai sensi del combinato disposto dei commi 2 e 3 dell'art.3 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, l'indennizzo dovuto per il mancato rispetto degli oneri informativi incombenti su Wind (recipient) dal 22.2.2014 (termine massimo entro il quale avrebbe dovuto espletarsi la migrazione) al 26.6.2014 (data dell'ordine di validazione, il 2°, andato in scarto per cambiamento del codice, circostanza non imputabile a Wind, per giorni 124; inoltre, dal 17.7.2014 (data della prima bocciatura notificata da T.I. sul nuovo ordine) al 9.10.2014 (espletamento della migrazione) per 84 giorni. Così, in totale, l'indennizzo viene computato in € 312,00.

Non risulta applicabile l'art. 6 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS invocato dall'utente, in quanto il processo di migrazione risulta effettuato in modalità ULL+NP e non risulta avviato alcun tentativo di portabilità "pura".

## **5.2 Sull'interruzione dei servizi Tiscali.**

Riferisce l'utente di aver subito l'interruzione completa del servizio voce in due differenti periodi: dal 20.1.2014 al 10.2.2014 e dal 10.5.2014 al 1.7.2014.

Tiscali ammette l'interruzione del primo periodo, (segnalazione al servizio clienti del 22.1.2014) per il quale risultava allo stesso gestore un default di rete nella zona di residenza dell'utente, risolto il 10.2.2014; diversamente, contesta siano pervenute dall'utente ulteriori segnalazioni di interruzione del servizio prima dell'istanza GU5 del 18.6.2014, allorché apprendeva che il guasto sarebbe stato in essere dal 10.5.2014, e che pertanto l'operatore non era stato messo in condizione di intervenire tempestivamente, aprendo un ticket di guasto verso Telecom Italia solo il 24.6.2014.

La domanda dell'utente è fondata e merita accoglimento.

In base ai principi generali sull'onere della prova, in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743,

19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, spettava dunque all'operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Pacifica tra le parti è l'esistenza di un guasto che ha comportato l'interruzione del servizio voce e pacifica è la tempistica di risoluzione.

Quanto al periodo tra il 10.5.2014 e il 1.7.2014, per il quale l'operatore contesta di aver ricevuto tempestiva segnalazione, a supporto di una limitazione di responsabilità, si precisa che in base al richiamato criterio di riparto degli oneri probatori, appare sufficientemente soddisfatto dall'utente l'onere di allegazione sul medesimo incumbente, avendo egli precisato che la segnalazione fu telefonica al Servizio Clienti ed avvenuta al verificarsi del disservizio, in data 10.5.2014, e più volte sollecitata attraverso il medesimo canale, al pari di quanto accaduto nel precedente episodio di guasto; spettava dunque al gestore dimostrare la continuità e regolarità di erogazione del servizio nel periodo contestato a fronte di una deduzione sufficientemente circostanziata; i tabulati del traffico voce depositati da Tiscali e riconosciuti espressamente dall'utente, in riferimento al periodo 10.5.2014 – 1.7.2014, confermano peraltro esattamente la deduzione dell'utente di inizio e fine disservizio, rispetto alla quale appare anche ragionevole il ricorso alla procedura d'urgenza GU5 nel mese successivo, ai fini di una risoluzione non ottenuta fino ad allora attraverso gli ordinari strumenti contrattuali.

Spetta pertanto all'utente l'indennizzo ai sensi dell'art.5, commi 1 e 3 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS per entrambi i periodi dedotti ( 22.1.2014/ 10.2.2014 e 10.5.2014/1.7.2014) per complessivi € 355,00.

L'utente ha richiesto il "rimborso parziale delle fatture Tiscali corrispondenti ai periodi di inutilizzabilità del servizio voce" per € 63,00. La richiesta è accoglibile in parte.

Risulta depositata dall'utente unicamente la fattura n. 141685546 relativa al bimestre luglio/agosto 2014, quando il servizio era di nuovo funzionante.

Pertinente, invece, è la fattura depositata dall'operatore, n.140963034 del 02/04/2014, relativa al bimestre maggio/giugno 2014, il cui canone voce di € 3,34 (i.e.) deve essere rimborsato; dato

l'importo del canone bimestrale per il servizio voce, dovrà essere restituito pro quota per un importo di € 1,05 anche quello corrispondente al periodo di interruzione 22.1.2014 -10.2.2014.

### **5.3 Sull'attivazione di servizio non richiesto.**

L'utente sostiene di aver appreso dalle fatture che era stata attivata altra utenza non richiesta.

Tiscali ha eccepito che tale utenza dati era stata provvisoriamente attivata al fine di dare seguito alla richiesta di trasloco avanzata dall'utente in data 8.10.2013, secondo la procedura standard che prevede la sostituzione, a trasloco avvenuto, della linea provvisoria con quella originaria intestata all'utente.

La domanda dell'utente non può essere accolta.

Tiscali ha confermato con le schermate informatiche Siebel, la dinamica sopra descritta: l'utente aveva cioè stipulato un contratto denominato "Tutto Incluso 20 mega" su linea tradizionale con numerazione nativa Telecom il 23.4.2013 con attivazione dei servizi voce e adsl in date 2.5 e 15.5.2013 (All.1); a seguito di richiesta di trasloco del 8.10.2013 registrata sui sistemi, il gestore informava l'utente sulla procedura ( *"Richiesta trasloco sede: comunicati i tempi da Carta dei Servizi + numerazione provvisoria Tiscali.Ordine attivazione creato 1-2795955025"* ) come da All.2.

Veniva pertanto attivata la procedura per creazione linea dati di Tiscali, il 9.10.2013, con profilo "Tutto Incluso Light Pots LNA 20 Mega" (All.1) , dove l'acronimo LNA ( Linea Non Attiva) sta ad indicare accessi ADSL forniti, sia su rete Tiscali che su rete Bitstream di Telecom Italia, in assenza di servizi di fonia attivi con Telecom Italia o con altro Olo

Espletato il 15.10.2013 il subentro della numerazione originaria per effetto del trasloco, nel nuovo indirizzo, è stata disattivata il 17.10.2013 la linea nella vecchia sede ( All. 5 Asset ID 1-16VV8NB) e contestualmente la disattivazione del servizio provvisorio.

Inoltre, come rilevabile dalle fatture, l'erroneo addebito del canone relativo al bimestre immediatamente successivo alla dismissione del vecchio servizio (16.10.2013/31.12.2013), era stato successivamente stornato. Le fatture successive recano un solo canone voce e adsl, di eguale importo a quello dovuto prima del trasloco.

L'utente non contesta espressamente di aver richiesto un trasloco , bensì che l'utenza fosse stata attivata già nel maggio, prima del trasloco: ma la circostanza è smentita dalle schermate di sistema , né risultano fatturati canoni per tale servizio aggiuntivo relativi a quel periodo, che risulta corrispondere a quello di prima attivazione del contratto stipulato dall'utente con Tiscali .

Le caratteristiche dunque della linea Tiscali contestata, non sono pertanto riconducibili a quelle del servizio non richiesto come enunciato dall'art.3 della delibera 664/06/CONS che testualmente prevede che *"Ai sensi dell'art. 57 del Codice del consumo, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ordinazione da parte dell'utente.*

Ed ancora : *"In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente*

*configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva. La violazione delle disposizioni di cui al comma 1 determina l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'art. 98, comma 11, del Codice".*

Tiscali ha pertanto dimostrato *per tabulas* l'attivazione della linea in concomitanza della richiesta di trasloco e la comunicazione della necessità di attivarla all'utente il quale deve aver fornito allo scopo anche una domiciliazione bancaria ad hoc; né sono documentati dall'utente i costi addebitati per tale servizio aggiuntivo sin dalla data dedotta, risultando peraltro gli stessi limitati ai contributi e canoni fatturati a partire dall'ottobre 2016 e poi effettivamente subito stornati nella fatturazione successiva.

## **6. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione da porsi a carico di entrambi gli operatori nella misura del 50 % ciascuno.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente le domande proposte dal sig. assili Catalano, nei confronti degli operatori Wind Telecomunicazioni xxx e Tiscali Italia xxx;
2. La società Wind Telecomunicazioni xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. euro 312,00 (trecentododici/00) a titolo di indennizzo ex art. 3 commi 2 e 3 allegato A Delibera 73/11/CONS:
3. La società Tiscali Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento /00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. Euro 355,00 (trecento cinquanta cinque/00) a titolo di indennizzo ex art. 5.1 allegato A Delibera 73/11/CONS;

ii. euro 4,40 (i.e.) (seicento/00) a titolo di rimborso del canone voce, non dovuto per la mancata erogazione del servizio nei periodi dedotti;

4. Le società Wind Telecomunicazioni xxx e Tiscali Italia xxx sono tenute, altresì, a comunicare a questo Corecom 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.

7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 18 marzo 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto