

**DELIBERA DL/069/16/CRL/UD del 21 luglio 2016**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**AG.FA. XXX DI XXX CASAGRANDE/TISCALI ITALIA xxx/TELECOM ITALIA XXX**

**(LAZIO/D/605/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 21 luglio 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 società AG.FA. xxx di xxx Casagrande presentata in data 10.07.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti degli operatori Telecom Italia xxx, di seguito, per brevità, “Telecom” e Tiscali Italia xxx, di seguito, per brevità, “Tiscali” l’interruzione dei servizi dal 21 febbraio 2015 al 14 maggio 2015.

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

- a. Il 21 febbraio 2015 si verificava l’interruzione dei servizi voce e dati forniti da Telecom;
- b. nel corso dei numerosi reclami telefonici a Telecom, l’utente apprendeva che la linea era migrata all’operatore Tiscali, il quale, a sua volta interpellato, asseriva che il numero telefonico apparteneva ad altro utente Tiscali;

- c. nel frattempo, continuavano a pervenire fatture di Telecom a fronte di servizi non forniti;
- d. l'utente era costretto ad attivare il servizio ADSL sull'utenza privata e ad acquistare un modem WiFi;
- e. persistendo il disservizio, l'istante promuoveva procedura d'urgenza davanti al Corecom Lazio;
- f. a seguito del provvedimento n. 1717/15 del 26 marzo 2015, i servizi venivano riattivati il 14 maggio 2015;
- g. il tentativo obbligatorio di conciliazione, discusso all'udienza del 23 aprile 2015, si concludeva con esito negativo.

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

- i. Annullamento delle fatture Telecom
- ii. Rimborso dei costi sostenuti
- iii. Refusione, in solido, di Euro 7.000,00, oltre indennizzo per i giorni di interruzione del servizio
- iv. Chiarimenti all'operatore Telecom in ordine alla situazione contrattuale.

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

Nel merito, l'operatore ha dichiarato di aver ricevuto in data 16 gennaio 2015, per la linea fonia, un ordine di attivazione standard NPG da Tiscali, espletato il 21 febbraio 2015, con conseguente cessazione della linea per passaggio completato ad altro operatore. Ha dichiarato inoltre: a) di aver ricevuto il 6 marzo 2015 un ordine di cessazione/rientro, che non ha avuto esito positivo ed è stato scartato per "cliente irreperibile"; b) di aver risposto il 19 marzo 2015 al reclamo dell'11 marzo; c) di aver ricevuto un reclamo telefonico per addebito di canoni non dovuti e di aver provveduto ad emettere note di credito con riferimento alle fatture n. 5-6/2014 e 1-2/2015; d) di aver espletato il 7 maggio 2015 il nuovo ordine di cessazione/rientro ricevuto il 25 marzo 2015.

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

L'operatore, rilevando che l'istante non è mai stato cliente Tiscali, ha dichiarato di aver acquisito la linea mediante processo di NPP, a seguito di regolare richiesta di un cliente Tiscali che aveva indicato l'utenza tra le varie numerazioni in suo possesso da attivare con Tiscali. Solo a seguito dell'istanza di provvedimento temporaneo, effettuate le opportune verifiche, Tiscali aveva riscontrato che la NPP della linea era stata effettuata in presenza di un codice segreto appartenente al gestore British Telecom/Albacom. Aveva pertanto predisposto il rientro della linea sulla rete Telecom, ricevendo un KO con causale "Rinuncia cliente". La nuova richiesta di rientro effettuata il 24 marzo 2015 veniva espletata il 7 maggio 2015. Ha concluso quindi affermando l'esclusiva responsabilità di Telecom che, quale operatore Donor, avrebbe dovuto notificare un KO in Fase 2 per "Codice segreto errato".

## **4. 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.

Sempre in via preliminare, viene rigettata la domanda svolta dall'utente di refusione, in solido dagli operatori, di Euro 7.000,00, perché di natura risarcitoria e pertanto inammissibile.

Ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, infatti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Viene altresì dichiarata l'incompetenza dell'Autorità adita in ordine alla richiesta di chiarimenti circa la situazione contrattuale in essere con l'operatore Telecom, trattandosi di questione che attiene al rapporto commerciale cliente/operatore e che non può essere oggetto della pronuncia dell'Autorità.

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

#### **4.1 Sulla interruzione dei servizi.**

L'istante lamenta la totale interruzione dei servizi voce e internet dal 21 febbraio 2015 al 14 maggio 2015, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

Causa dell'interruzione, risulta dalle difese, fu una procedura di attivazione NPP avviata da Tiscali il 16 gennaio 2015 ed espletata il 21 febbraio 2015, e che, è pacifico, non fu richiesta dall'utente.

L'operatore Tiscali dichiara che la numerazione venne acquisita mediante processo di NPP a seguito di richiesta di altro cliente Tiscali, che indicò quella numerazione fornendo anche il codice segreto. Pertanto, conclude, la responsabilità dell'errata attivazione sarebbe imputabile a Telecom, che avrebbe dovuto, in qualità di Donor, notificare un KO in Fase 2 per "Codice Segreto errato". Deduce inoltre di aver avanzato una prima richiesta di cessazione con rientro della linea il 6 marzo 2015, ricevendo un KO con causale "Rinuncia cliente", ed una seconda richiesta il 24 marzo 2015, che fu espletata il 7 maggio 2015.

Da parte sua, Telecom dichiara di aver ricevuto un ordine di attivazione standard NPG da Tiscali, espletato il 21 febbraio 2015, che l'ordine di cessazione/rientro del 6 marzo 2015 non andò a buon fine in mancanza del codice di migrazione, e che l'ordine di cessazione/rientro del 25 marzo 2015 venne espletato il 7 maggio 2015.

Così ricostruito il fatto, dalla documentazione prodotta dagli operatori risulta quanto segue.

Sono in atti, prodotti da Tiscali, i Moduli di Adesione - Scheda Anagrafica, Scheda tecnica Servizi - e i Moduli di richiesta di portabilità servizi, sottoscritti da altro cliente Tiscali il 18 settembre 2014, nei quali sono indicate le due numerazioni di cui chiede la portabilità complete di codici di migrazione. Nessuna delle due numerazioni è quella oggetto della controversia.

Sono altresì, prodotte da Tiscali, una Richiesta di Attivazione NPG e una e mail del 12 gennaio 2015 nelle quali è indicata la numerazione dell'odierno istante.

L'esame dei documenti porta a ritenere che la deduzione difensiva svolta da Tiscali quale esimente della sua responsabilità nell'avvio della procedura - e nel conseguente disservizio lamentato dall'istante - sia infondata.

Infatti, mentre i Moduli sottoscritti dal Cliente sono documenti contrattuali e prova certa della Richiesta di portabilità dei servizi con riferimento alle numerazioni ivi indicate, la Richiesta di Attivazione NPG e l'e mail del 12 gennaio 2015 nulla provano in ordine alla richiesta di portabilità del numero dell'odierno istante, trattandosi di documenti non sottoscritti, né di certa provenienza ed attribuzione.

Essendo quindi provato che il cliente Tiscali ha richiesto contrattualmente la NPG di numerazioni diverse da quella oggetto dell'odierna definizione, e non essendo provato invece che la sua richiesta riguardasse anche il numero in capo all'istante, deve ritenersi la responsabilità di Tiscali per aver avviato la procedura di NPG di tale numerazione in assenza di un contratto.

Al contempo però sussiste anche la responsabilità di Telecom, che non ha provato di aver adempiuto correttamente ai controlli e alle verifiche formali di sua competenza nella procedura, nella qualità di Donor e di Donating; tant'è che nelle schermate Pitagora, dallo stesso prodotte, risulta associato alla numerazione oggetto di NPG un utente diverso da quello effettivo (l'odierno istante).

Sussiste quindi una responsabilità concorrente dei due operatori per l'interruzione dei servizi subita dall'istante in conseguenza di una procedura di portabilità che non avrebbe dovuto essere avviata, né portata a termine, e ciò a far data dall'interruzione dei servizi (21 febbraio 2015) sino alla data del 24 marzo 2015, giorno in cui è documentalmente provato l'invio del secondo ordine di cessazione/rientro da parte di Tiscali, poi andato a buon fine.

Nessuno dei due operatori ha infatti provato e documentato l'asserita causale del rifiuto al precedente ordine di cessazione/rientro del 5/6 marzo 2015, per Telecom consistito in "cliente irreperibile", per Tiscali in "rifiuto del cliente".

Il persistere del disservizio dell'utente dal 25 marzo sino al 14 maggio 2015 (data di effettivo ripristino) è invece esclusivamente ascrivibile all'operato di Telecom, che non ha provato di aver posto in essere tutte le attività necessarie a consentire il tempestivo rientro dell'utenza, né ha provato l'esistenza di cause tecniche impeditive del rientro, a lui non imputabili.

Spetta pertanto all'utente la liquidazione di un indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e adsl dal 21 febbraio 2015 al 13 maggio 2015, che, ai sensi del combinato disposto degli artt. 5.1 e 12.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, è complessivamente determinato in Euro 1.620,00, così da ripartirsi a carico di ciascun operatore:

- Quanto a Tiscali, nella misura di Euro 130,00, pari al 50% dell'indennizzo relativo al periodo dal 21 febbraio 2015 al 5 marzo 2015;
- Quanto a Telecom, nella misura di Euro 130,00, pari al 50% dell'indennizzo relativo al periodo dal 21 febbraio 2015 al 5 marzo 2015, e nella misura di Euro 1.360,00 pari al 100% dell'indennizzo relativo al periodo dal 6 marzo 2015 al 13 maggio 2015, per complessivi Euro 1.490,00.

Spetta inoltre all'istante il rimborso dei costi sostenuti per attivare il servizio ADSL sull'utenza privata nel periodo di interruzione dei servizi e per l'acquisto del modem WiFi, documentati pari ad Euro 122,90, da porsi a carico di ciascun operatore per il 50% (= Euro 61,45).

## **4.2 Sul rimborso delle fatture**

L'istante chiede l'annullamento di tre fatture emesse da Telecom relative ai periodi di mancata fruizione dei servizi.

La domanda è fondata, attesa la responsabilità di Telecom per il disservizio.

Considerato che:

- le note di credito di Telecom prodotte dall'utente, tranne una, sono relative a fatture differenti da quelle depositate e indicate nella memoria;
- con riferimento alla fattura n. 8 W00132405, i contributi e abbonamenti Tutto Fibra per il periodo 9/10/14-31/1/15 sono dovuti dall'utente, avendo fruito del servizio. Non è invece dovuto il contributo Superinternet Tutto Compreso di marzo e aprile 2015, ma l'importo è già stato stornato da Telecom con la nota di credito n 6920150424002883

l'operatore dovrà provvedere a stornare

- dalla fattura n. 8 W 00305956, l'importo di Euro 22,68 (Iva inclusa) dal contributo Superinternet Tutto Compreso del periodo maggio-giugno, considerato che l'utenza è stata riattivata il 14 maggio 2015, nonché l'importo di Euro 35,18 (Iva inclusa) per "costo di disattivazione Tuttofibra" perché non richiesta, e quindi il complessivo importo di Euro 57,86;
- dalla fattura n. 8 W 00499394 relativa al periodo maggio-giugno, l'importo di Euro 6,89 (Iva inclusa) per il costo Linea Valore + del periodo di 7/5/15- 11/5/15.

## **5. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00 (duecento/00) da porsi a carico per il 50% a ciascun operatore.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

#### **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza della società AG.FA. xxx di xxx Casagrande nei confronti delle società Telecom Italia xxx e Tiscali Italia xxx.
2. La società Telecom Italia xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, l'importo di Euro 1.490,00 (millequattrocentonovanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 5 comma 1 e 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Telecom Italia xxx è tenuta a rimborsare all'utente la somma di Euro 61,45 (sessantuno/45) per le spese sostenute di cui in motivazione.
4. La società Telecom Italia xxx è tenuta a stornare:

- l'importo di Euro 57,86 Iva inclusa dalla fattura n. 8 W 00305956

- l'importo di Euro 6,89 Iva inclusa dalla fattura n. 8 W 00499394

5. 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, l'importo di Euro 130,00 (centotrenta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 5 comma 1 e 12 comma 2 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

6. La società Tiscali Italia xxx è tenuta a rimborsare all'utente la somma di Euro 61,45 (sessantuno/45) per le spese sostenute di cui in motivazione;

7. Le società Telecom Italia 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.

8. 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.

9. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

10. 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, 21 luglio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto