



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 109/17/DTC

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PARTESOTTI/ TISCALI ITALIA S.P.A./TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14/839/2017)**

IL DIRETTORE

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*;

VISTA l’istanza del 24 aprile 2017, con la quale il Sig. Partesotti ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Tiscali Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota dell’8 maggio 2017 (prot. n. 30121) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del summenzionato regolamento, l’avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTE le memorie difensive prodotte da Tiscali Italia S.p.A. nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera 173/07/CONS e s.m.i.;

VISTI gli atti del procedimento;

L'istante, in riferimento all'utenza telefonica n. 049692xxx, lamenta, nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., l'addebito di importi non dovuti, l'interruzione del servizio telefonico e l'attivazione di servizi non richiesti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. all'inizio del mese di luglio 2016 ha aderito ad un'offerta dell'operatore Tiscali Italia S.p.A., concernente l'attivazione dei servizi, voce e dati, previa migrazione dell'utenza dedotta in controversia da Telecom Italia S.p.A.;

b. tuttavia, la procedura di migrazione non veniva espletata e, alla fine del mese di agosto, la linea telefonica non era più funzionante, pertanto l'utente ha chiesto il rientro in Telecom Italia S.p.A.;

c. anche la procedura di rientro non veniva portata a compimento, pertanto l'istante faceva richiesta di attivazione una nuova linea telefonica;

d. benché Tiscali Italia S.p.A. non avesse mai attivato i servizi telefonici ha emesso fatture che l'utente ha puntualmente contestato, senza ottenere riscontro.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

i. lo storno integrale dell'insoluto e cessazione del rapporto contrattuale con l'operatore Tiscali Italia S.p.A., in esenzione spese;

ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

iii. la corresponsione dell'indennizzo per interruzione della linea telefonica;

iv. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizio non richiesto;

v. la corresponsione di ogni altro eventuale ulteriore indennizzo spettante.

Tiscali Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'istante, ha aderito, in data 4 agosto 2016, mediante *verbal order*, al Servizio Tutto Incluso 20MB da attivare sull'utenza n. 049692xxx, nativa Telecom Italia S.p.A. Il servizio è stato attivato il successivo 19 agosto, ma il 23 agosto 2016 il cliente ha lamentato "*isolamento fonia e adsl*". A fronte della segnalazione l'operatore ha aperto il ticket n. 1759794. "*Il 10/09/2016 Tiscali chiudeva il ticket dopo aver tentato invano più volte di mettersi in contatto col Cliente per fare delle prove di funzionamento del servizio*". Il 25 agosto 2016 il cliente ha chiesto la risoluzione del contratto "*Di fatto, quindi, a due giorni dall'apertura del ticket, il Cliente, pur informato del ticket, non si rendeva disponibile ad effettuare le prove di rito con l'helpdesk tecnico Tiscali e preferiva inviare disdetta, manifestando quindi totale disinteresse per il mantenimento del servizio*". "*Il 23/09/2016 Tiscali, con data richiesta 20/10/2016, avviava la cessazione del servizio prevedendo il rientro della numerazione in Telecom; l'ordine di rientro non andava a compimento per "rifiuto del cliente" (all.7), si inseriva quindi un secondo ordine, stavolta senza rientro*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

del numero in Telecom, che andava a buon fine il 09/11/2016". A comprova di quanto addotto la Società ha depositato le schermate di sistema.

Infine l'operatore, pur dichiarandosi disponibile ad accogliere, in via conciliativa, le istanze del cliente ha respinto sia la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti che quella per mancata risposta al reclamo.

L'operatore Telecom Italia S.p.A. non ha prodotto memorie in esito all'avvio del procedimento; tuttavia, in sede di udienza, ha dichiarato che "la numerazione dedotta in controversia risulta migrata a Tiscali con DAC 19/8/16 l'utente ha poi chiesto presso negozio l'attivazione di un nuovo contratto (n. 0498809xxx) in data 24/8/16 e attivato il 1/9/16". A supporto di quanto addotto ha poi depositato la documentazione richiesta dal responsabile del procedimento, ai sensi dell'articolo 18, allegato A, del Regolamento.

CONSIDERATO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Atteso che l'istante non ha mai utilizzato i servizi dell'operatore Tiscali Italia S.p.A. si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta *sub i.*, pertanto l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita all'utenza dedotta in controversia, con storno integrale dell'insoluto esistente e cessazione del contratto in esenzione spese, atteso che l'utente ha cessato il rapporto contrattuale a fronte della mancata erogazione del servizio.

Viceversa non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo *sub ii.* in quanto in atti non vi è traccia dei reclami inviati dall'utente. In particolare, le raccomandate inviate dall'utente in data 21 agosto e 15 settembre 2016 non sono reclami, bensì comunicazioni di disdetta contrattuale che, come tali, sono state gestite.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta di indennizzo *sub iii.* in quanto, ai sensi della propria Carta Servizi, l'operatore è tenuto alla risoluzione del guasto nel termine di 72 ore dalla segnalazione. Nel caso di specie, entro il lasso di tempo nel quale Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto risolvere il disservizio, l'istante ha cessato il rapporto contrattuale, quindi alcuna inadempienza può essere imputata alla Società a titolo di interruzione della linea telefonica.

Anche la richiesta *sub iv.* non è accolta in quanto, dalla documentazione in atti, non risulta che alcuno dei due operatori chiamati in controversia abbia attivato servizi non richiesti.

DETERMINA

La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita all'utenza dedotta in controversia, con storno integrale dell'insoluto esistente e cessazione del contratto in esenzione spese, atteso che l'utente ha cessato il rapporto contrattuale a fronte della mancata erogazione del servizio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Napoli, 11/09/2017

Il Direttore
Mario Staderini