



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 145/17/DTC/Gu14/1670/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BALDASCINO / TISCALI ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 28 settembre 2017, con la quale il sig. Baldascino ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 6 ottobre 2017 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Il sig. Baldascino, titolare del contratto identificato con il codice contratto n. 439335024 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0818903XXX, ha contestato la sospensione del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da Telecom Italia verso Tiscali Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 4 gennaio 2017 aderiva ad un'offerta commerciale "Tutto Incluso Full" proposta dalla società Tiscali Italia S.p.A.; dopo pochi giorni dalla predetta registrazione vocale, in data 11 gennaio 2017 l'istante comunicava di non essere interessato alla sottoscrizione contrattuale, esercitando il diritto di ripensamento mediante invio di raccomandata A.R., ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 16 gennaio 2017. Ciononostante, riscontrava l'improvvisa sospensione del servizio ADSL, che veniva ripristinato con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 22 febbraio 2017.

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

- i. il risarcimento dei danni nella misura di euro 2.000,00;
- ii. lo storno della posizione debitoria pendente;

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 26 ottobre 2017, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *"in data 4 gennaio 2017 il cliente richiedeva*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

l'attivazione di un servizio ADSL e Voce denominato "Tutto Incluso Full 20 Mega MB PT LA" ad uso residenziale sulla linea telefonica n. 0818903XXX. Tiscali si attivava prontamente per dare esecuzione al servizio, avviando la procedura di migrazione della linea da Telecom Italia che si completava in data 24 gennaio 2017 con il passaggio della linea da Telecom a Tiscali. In data 25 gennaio 2017 veniva censita una comunicazione datata 11 gennaio 2017, avente ad oggetto la richiesta di recesso dal contatto da parte del cliente. Tuttavia, la richiesta di migrazione era stata già avviata e si trovava in uno stadio tale da non potere essere interrotto, se non a pena di causare al cliente gravosi disagi. Pertanto, la scrivente riteneva opportuno attendere il completamento della procedura di migrazione, in modo da comunicare al cliente il codice di migrazione necessario per l'avvio della migrazione inversa. In data 31 gennaio 2017 Tiscali comunicava al cliente il codice di migrazione ed in data 2 febbraio 2017 perveniva la richiesta da parte di Telecom Italia; la migrazione veniva espletata in data 22 febbraio 2017. Nonostante la consegna del modem in data 13 gennaio 2017, il servizio telefonico risulta essere fruito regolarmente fin dalla sua attivazione, come evidenziato dai tabulati di traffico; mentre non sono presenti log di connessione ADSL. Non sono pervenute segnalazione in ordine alla mancata fruizione del predetto servizio. Le fatture emesse a carico del cliente sono state stornate mediante la nota di credito n. 178404871 del 3 ottobre 2017".

In via preliminare, ancor prima di entrare nel merito della *res controversa*, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno di cui al punto *i.*, non può trovare accoglimento in questa sede. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante in capo alla società Telecom Italia S.p.A. legittima l'applicazione del *Regolamento sugli indennizzi*.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta in data 4 gennaio 2017, ad una proposta commerciale con la società Tiscali Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 0818903XXX precedentemente attiva con la società Telecom Italia S.p.A., e che a distanza di pochi giorni l'istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di recedere dal contratto, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14, mediante invio in data 11 gennaio 2017 di raccomandata A.R. n. 14985705274 - 1, ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 16 gennaio 2017, come si evince dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società Telecom Italia S.p.A., in qualità di *donating*, apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione. Peraltro, la società Tiscali Italia S.p.A. non solo non ha fornito prova di avere inviato al *donating* la notifica di mutata volontà ritualmente formalizzata dall'istante, allorquando non era stata ancora validata la richiesta di migrazione, ma non ha neppure dimostrato di avere adempiuto agli obblighi informativi propedeutici all'implementazione della procedura di migrazione inversa.

Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare il *donating* e fornire adeguata informativa all'istante.

Per quanto sopra esposto, la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi di cui al punto *i.*, può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 24 gennaio 2017 (data di acquisizione della risorsa numerica) al 22 febbraio 2017 (data di ripristino della funzionalità del servizio dati con Telecom Italia) per il numero di 29 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii.*, di storno degli importi fatturati nel periodo oggetto di contestazione può ritenersi superata, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. in sede istruttoria ha prodotto copia della nota di credito n. 178404871 emessa in data 3 ottobre 2017 a storno integrale dell'insoluto pari ad euro 95,88.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione degli indennizzi come da vigente quadro regolamentare,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

nonché dell'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali, sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 28 settembre 2017, è tenuta a pagare in favore del sig. Baldascino il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 217,50 (duecentodiciassette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 pro die per il numero di 29 giorni di sospensione del servizio ADSL dal 24 gennaio 2017 al 22 febbraio 2017, secondo quanto disposto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

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 citato *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. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Napoli, 20/12/2017

Il Direttore
Mario Staderini