



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 15/17/DTC/Gu14/59/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TOGNANA/ 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. 88/16/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 indennizzi*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza dell'11 gennaio 2016, con la quale il sig. Tognana 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 1 agosto 2016 prot. n. 43148/16/DIT 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. Tognana, intestatario dell'utenza telefonica n. 0492950XXX, ha contestato l'inibizione del traffico in entrata da tutte le direttrici di rete fissa e mobile perpetrata dalla società Tiscali Italia S.p.A. a far data dal mese di gennaio 2014.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Tiscali Italia dal 10 dicembre 2010 per la fornitura dei servizi voce e ADSL, nel corso dell'anno 2014 riscontrava l'impossibilità di ricezione del traffico in entrata; nello specifico, nel mese di gennaio 2015, nel tentativo di effettuare una chiamata verso il proprio numero veniva in contatto con il titolare di tale società Michelangelo ST che confermava di essere attuale assegnatario della predetta numerazione, in virtù di un contratto sottoscritto con la società Wind Tre S.p.A. in data 26 novembre 2013. Contestualmente l'istante formalizzava reclamo ma, nonostante ripetute segnalazioni telefoniche e a mezzo raccomandata A.R., la società Tiscali Italia S.p.A. risolveva la problematica della fruizione parziale del servizio solo nel mese di maggio 2015.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la liquidazione di un indennizzo per l'inibizione del servizio dall'11 febbraio 2014 al 26 maggio 2015; *ii)* il rimborso degli importi fatturati a titolo di canone dal mese di gennaio 2014 al mese di maggio 2015; *iii)* la liquidazione di un indennizzo per la perdita della titolarità della numerazione nella misura di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo; *iv)* il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 3 agosto 2016, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *“in data 17 settembre 2010 il Cliente sottoscriveva il prodotto Tiscali Tutto Incluso Light 7 WS Bit sulla numerazione nativa Wind 0492950XXX. In data 15 gennaio 2015 il Cliente lamentava all’assistenza Clienti che le chiamate in entrata sulla sua numerazione venivano ricevute dall’azienda Michelangelo ST. Nella medesima data Tiscali apriva il ticket n. 1545203 per “difficoltà in Ricezione chiamate”, chiuso in data 23 gennaio 2015, con competenza Wind. In data 4 marzo 2015 il Cliente lamentava di non riuscire a ricevere chiamate, pertanto lo stesso giorno Tiscali apriva un nuovo ticket per verificare con altro gestore (Wind) la doppia assegnazione del numero: ticket di guasto n. 1563912 per problemi di instradamento chiuso in data 19 marzo 2015, con responsabilità Wind. In data 10 aprile 2015 il Cliente, con reclamo scritto, lamentava ancora lo stesso problema. In data 23 aprile 2015 Tiscali apriva il ticket n. CSHS – 119947 per approfondire il problema, inviando successivamente puntuale riscontro scritto nei termini della Carta dei Servizi, in cui veniva precisato che la problematica era assolutamente indipendente da Tiscali e fuori dal controllo della stessa, che aveva più volte provveduto a richiedere a Wind la corretta assegnazione del numero. In data 29 giugno 2015, nell’ambito della gestione del ticket n. CSHS – 1109947, Wind ha confermato che la numerazione 0492950XXX risulta correttamente assegnata al cliente Tiscali. Nel merito si precisa che il problema patito dal Cliente è stato causato dall’OLO Donor Wind, assegnatario della numerazione, che erroneamente ha riassegnato la numerazione ad altro utente Wind, con conseguente configurazione della stessa sulla propria rete. Tiscali ha avuto evidenza della problematica solo in data 15 gennaio 2015, quando il cliente ha segnalato per la prima volta che non riusciva a ricevere chiamate al proprio numero. Tiscali ha gestito le due segnalazioni ed da un ulteriore approfondimento con Wind, quest’ultima ha confermato la risoluzione in data 29 giugno 2015”*.

In via preliminare si deve evidenziare che la prima segnalazione di guasto inviata dall’istante risale al 15 gennaio 2015, come si evince dalla copia del retrocartellino prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell’istruttoria: al riguardo, la società medesima eccepisce di avere aperto, a far data dalla predetta segnalazione, tre *trouble tickets* e di avere investito della problematica la società Wind Tre S.p.A., quale *Donor*, per verificare la lamentata “assegnazione erronea ad altro intestatario”. Tuttavia,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

L'asserzione contenuta in memoria secondo la quale la predetta società dichiara di avere coinvolto tempestivamente il *Donor* a far data dalla prima segnalazione di guasto non trova corrispondenza con quanto documentato dalla società medesima, atteso che dalla copia dello *screenshot* "Capture CSHS – 119947" si evince *ictu oculi* che la società Tiscali Italia S.p.A. solo in data 23 aprile 2015, e quindi solo a seguito della terza segnalazione di disservizio, ha notificato alla società Wind Tre S.p.A. la richiesta di verifica di instradamento, a seguito della quale la problematica di convergenza del traffico proveniente dalle direttrici in entrata si è definitivamente risolta in data 29 giugno 2015, come confermato da entrambe le parti.

Tanto premesso, in presenza di una segnalazione di guasto, denotata peraltro con "alta priorità", la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto verificare la sussistenza o meno di qualsivoglia anomalia tecnica entro la tempistica di risoluzione della problematica sollevata dall'istante, laddove ha coinvolto l'operatore interessato solo in data 23 aprile 2015. Pertanto, l'irregolare erogazione del servizio telefonico inibito limitatamente alle chiamate in entrata, che però non ha comportato la totale interruzione del servizio telefonico per il numero di 165 giorni intercorrenti dal 15 gennaio 2015 al 29 giugno 2015 (data quest'ultima di risoluzione definitiva della problematica di instradamento del traffico) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* previsto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto *i*).

Di contro, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di rimborso degli importi fatturati a titolo di canone nel suindicato periodo di riferimento non deve ritenersi accoglibile, in considerazione del fatto che la parte istante ha comunque usufruito del servizio sia pure con discontinuità.

Parimenti, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, in quanto la titolarità della stessa risulta sempre essere stata in capo al sig. Tognana, atteso che la fornitura parziale del servizio telefonico è stata generata da un erroneo intervento di instradamento del traffico che, incidendo solo sulla prestazione contrattuale, non si è comunque tradotto nel venir meno della riferibilità dell'utenza stessa al sig. Tognana.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte liquidazione dell'importo di euro 412,50 (quattrocentododici/50) a titolo di indennizzo per l'irregolare erogazione del servizio telefonico dal 15 gennaio 2015 al 29 giugno 2015 e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Veneto e per la presente procedura, anche in considerazione della mancata costituzione della società Tiscali Italia S.p.A. in sede conciliativa;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 11 gennaio 2016 dal sig. Tognana, è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

- i) euro 412,50 (quattrocentododici/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 *pro die* per il numero di 165 giorni di irregolare erogazione del servizio telefonico dal 15 gennaio 2015 al 29 giugno 2015 in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii) 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, della delibera n.173/07/CONS.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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.

Napoli, 28/02/2017

Il Direttore
Mario Staderini