



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE n. 26/18/DTC/Gu14/1131/17**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS**

**IROLISINI / 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 modificato, 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"* *"Regolamento sugli indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 7 giugno 2017 acquisita al protocollo generale al n. 36736/17, con la quale il sig. Irolsini 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 12 giugno 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. Irolsini, intestatario dell'utenza telefonica n. 049629XXX, ha contestato la ritardata migrazione verso altro operatore, la sospensione del servizio telefonico e servizio ADSL dal mese di luglio 2015 al mese di agosto 2015, nonché la cessazione della casella di posta elettronica da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, già cliente Tiscali da oltre dieci anni, in data 22 maggio 2015 sottoscriveva un contratto con la società Vodafone Italia S.p.A. per la fornitura dei servizi in tecnologia Fibra, che prevedeva la migrazione della risorsa numerica gestita dalla società Tiscali Italia S.p.A. Tuttavia, nonostante varie richieste di migrazione inoltrate dalla società Vodafone Italia S.p.A., il predetto passaggio avveniva solo in data 28 agosto 2015, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. non rilasciava la suddetta numerazione, che peraltro veniva interessata dalla sospensione di entrambi i servizi (voce e dati) dal 2 luglio 2015 al 4 agosto 2015. A seguito del passaggio in Vodafone, l'istante si vedeva privato della propria casella di posta elettronica [a.irolsini@tiscali.it](mailto:a.irolsini@tiscali.it) e con reclamo del 7 settembre 2015 ne richiedeva il ripristino, autorizzando nel contempo l'addebito del relativo costo a mezzo R.I.D. Tuttavia, la società Tiscali Italia S.p.A., pur confermando con nota del 4 novembre 2015 la possibilità di ripristino dell'account, senza però recupero dei relativi contenuti non si attivava alla riattivazione e perseverava nell'emissione di fatture successive alla migrazione. Successivamente, a seguito della chiusura della posizione contabile, la società Tiscali



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Italia S.p.A. riconosceva un credito in favore dell’istante dell’importo di euro 42,02, come da fattura negativa n. 152530510 del 2 ottobre 2015; tuttavia il predetto importo, benchè riconosciuto, non veniva mai liquidato dall’operatore, neanche a seguito del reclamo scritto dell’istante del 13 gennaio 2016

Mediante l’intervento di questa Autorità, l’istante chiede: i. il recupero dei dati contenuti nell’account [a.irolsini@tiscali.it](mailto:a.irolsini@tiscali.it); ii. la liquidazione dell’indennizzo per la ritardata migrazione della numerazione dal 22 maggio 2015 al 28 agosto 2015; iii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione di entrambi i servizi dal 2 luglio 2015 al 4 agosto 2015; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per mancato preavviso, per mancato rispetto oneri informativi; v. il rimborso del credito di euro 42,02, come da fattura negativa n. 152530510 del 2 ottobre 2015; vi. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 30 giugno 2017 ha rappresentato quanto segue: *“in data 8 marzo 2003 il sig. Adriano Irolsini aderiva al servizio Tiscali ADSL 4 Mega (Flat) Total. L’offerta prevedeva un servizio ADSL, l’assegnazione di una numerazione nativa Tiscali (0493006XXX), la successiva portabilità del numero nativo Telecom 049629631. Il servizio veniva attivato in data 11 marzo 2003 ed in data 22 marzo 2013 veniva attivato un upgrade su entrambe le numerazioni 0493006XXX e 049629XXX. In data 28 luglio 2015 il Cliente segnalava assenza di portante; Tiscali prendeva in carico la segnalazione e risolveva il guasto in data 5 agosto 2015, avendo cura di contattare il cliente che confermava il ripristino del servizio. Nell’anno 2015 il servizio è stato oggetto di 4 richieste di migrazione; di cui 3 sono andate in KO e l’ultima presentata da Vodafone in data 12 agosto 2015 è andata a buon fine con notifica di espletamento in data 27 agosto 2015. Si precisa che Vodafone ha richiesto la migrazione per la sola numerazione 049629XXX, senza richiedere la numerazione associata la n. 0493006XXX, conseguentemente detta numerazione non è migrata ed è rientrata nella piena disponibilità della scrivente. In data 7 settembre 2015 si censiva reclamo in cui il Cliente lamentava la cessazione della casella di posta elettronica e richiedeva il ripristino dell’account, con invito ad addebitare l’importo di euro 50,00 sul suo conto. Una volta contattato il cliente in data 22 ottobre 2015, lo stesso rinunciava al ripristino, in quanto non sarebbe stato possibile recuperare il contenuto*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

*delle sue mail. Tale contatto veniva ribadito con nota del 4 novembre 2015. Con riferimento al reclamo del 13 gennaio 2016 relativo al mancato rimborso del credito maturato a seguito dell'emissione della fattura compensativa utile finale, Tiscali con nota del 18 gennaio 2016 comunicava: siamo in attesa conferma buon esito dell'incasso da parte della banca per poter procedere all'erogazione del rimborso di euro 42,02 tramite bonifico bancario. Ad oggi è presente un credito in favore dell'istante di euro 42,02”.*

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di recupero dei dati e dei contenuti dell'account non può ritenersi accoglibile, atteso che il servizio di posta elettronica è un servizio accessorio correlato a quello di accesso alla rete di comunicazione, così come definito dall'articolo 1, comma 1, lettera j), del *Regolamento sugli indennizzi*; pertanto, a seguito della migrazione in Vodafone Italia S.p.A. avvenuta in data 28 agosto 2015, la società Tiscali Italia S.p.A. ha provveduto, come da richiesta dell'istante, alla de-configuration del servizio principale, e con esso di tutti gli *asset* connessi, ivi inclusa la casella di posta elettronica, che era stata creata in associazione al servizio al momento dell'attivazione e seguiva pertanto le sorti del contratto. In ordine alla disattivazione della casella postale e dei suoi contenuti, la dogianza sollevata dall'istante non può ritenersi fondata, atteso che il servizio di posta elettronica è accessorio ed in quanto tale inscindibilmente legato al servizio principale, come peraltro specificato nella fattura n. 151419679 del 3 giugno 2015, a riprova di quanto già previsto dalle Condizioni generali di contratto.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione dell'indennizzo per la ritardata migrazione della numerazione non può ritenersi accoglibile per le ragioni che seguono.

Secondo il quadro regolamentare previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonchè le disposizioni contenute nell'Accordo Quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche, si deve evidenziare che nel processo di migrazione tra *OLO Donating* ed *OLO Recipient*, il *Recipient* nella Fase I deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa con annesso codice identificativo di linea fisica. Nella Fase II il *Recipient* deve comunicare al *Donating* il codice di migrazione unitamente all'elenco di tutte le numerazioni associate all'accesso anche nel caso in cui la risorsa da migrare sia una sola.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Invero nella fase III il *Recipient* deve chiedere l'attivazione della risorsa e dei numeri che intende migrare. Di seguito, Telecom espleta l'ordine e comunica al *Donating* il dettaglio dei soli numeri che il *Recipient* intende trasferire. Solo dopo la comunicazione di tale informativa, il *Donating*, verificato che i numeri restino senza accesso sottostante, può procedere alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso.

Tanto premesso, dalla documentazione prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria ed in particolare dalla copia del dettaglio delle richieste di migrazione risulta che tutti gli ordinativi, antecedenti a quello processato in data 12 agosto 2015, sono stati scartati, perché mancanti dell'inserimento del numero DN2. Invero dall'apposito *report*, prodotto in copia agli atti, risulta che nella griglia “*Directory Number 1*” è stata inserita la risorsa numerica n. 049629631, senza alcuna indicazione della numerazione ad essa associata, la n. 0493006XXX nella successiva griglia “*Directory Number 2*”.

Detto incompleto inserimento ascrivibile all'operatore *Recipient* ha determinato lo scarto delle richieste di migrazione della risorsa numerica sulla quale era realmente attivo il servizio. Sul punto, si deve sottolineare che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha rilasciato la risorsa numerica in ragione delle causali di scarto, consistenti nell'ordinativo incompleto inviato dalla società Vodafone Italia S.p.A., e, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato l'attività di gestione della procedura di migrazione mediante la produzione della relativa reportistica, a riprova delle preventive verifiche che informano la procedura di migrazione, non sussiste alcuna responsabilità in capo alla stessa in ordine alla ritardata migrazione della risorsa numerica.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., si deve evidenziare che, sebbene la parte istante lamenti il disservizio dal 2 luglio 2015, la prima segnalazione di guasto inviata dall'istante stesso risale al 28 luglio 2015, come si evince dalla copia della documentazione acquisita agli atti. E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfondibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Tanto premesso, la responsabilità in ordine alla sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 1 agosto 2015 (*dies a quo*, computato con decurtazione della franchigia delle 72 ore dal 28 luglio 2015, data di prima segnalazione di guasto) al 5 agosto 2015 per il numero complessivo di 5 giorni, in assenza di prova contraria, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo da computarsi per ciascuno dei due servizi (voce e ADSL) in base al parametro previsto dall'articolo 5, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di interruzione”*.

Parimenti, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 13 gennaio 2016, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *“se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Tiscali Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di rimborso dell'importo di euro 42,02 quale credito maturato dall'istante e nel corso della procedura si è limitata ad asserire che il ritardo nel rimborso è dipeso dalle more *“della conferma bancaria del buon esito dell'incasso”*. Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 13 gennaio 2016, in considerazione dei 481 giorni intercorrenti dal 12 febbraio 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 7 giugno 2017, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Da ultimo, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto v., di rimborso dell'importo di euro 42,02, come da fattura negativa n. 152530510 del 2 ottobre 2015, in ragione peraltro del riconoscimento del predetto credito maturato dall'istante, ancor prima dell'avvio della presente procedura.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata riparazione del disservizio che ha interessato il servizio telefonico ed il servizio ADSL per il numero di cinque giorni dal 1 agosto 2015 al 5 agosto 2015, dell'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo in ordine alla mancata erogazione del credito già riconosciuto, dell'importo di euro 42,02 (quarantadue/02) a titolo di rimborso del credito vantato dall'istante, nonchè dell'importo di euro 100,00 (cento/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 7 giugno 2017 dal sig. Irolsini è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

- i. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per il numero di 5 giorni di sospensione sia del servizio telefonico che del servizio ADSL dal 1 agosto 2015 al 5 agosto 2015 in conformità a quanto disposto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13 gennaio 2016 computato nella misura massima, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

iii. euro 42,02 (quarantadue/02) a titolo di rimborso del credito di euro 42,02, come da fattura negativa n. 152530510 del 2 ottobre 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

iv. 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.

Napoli, 30 marzo 2018

Il Direttore  
Mario Staderini