



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 28/18/DTC/Gu14/1975/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**FRACCACRETA / 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 16 novembre 2017 acquisita al protocollo generale al n. 81020/17, con la quale la sig.ra Fraccacreta 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 20 novembre 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:

La sig.ra Fraccacreta, intestataria dell'utenza telefonica n. 070659XXX, ha contestato la mancata attivazione dell'offerta "*Tiscali Ultra Fibra Giga*" da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante, già cliente TIM per la componente voce e già cliente Tiscali Italia per la componente dati, ha rappresentato che in data 8 giugno 2017 aderiva telefonicamente all'offerta "*Tiscali Ultra Fibra Giga*", previa portabilità della risorsa numerica da TIM. Di seguito, in data 18 luglio 2017 l'istante riscontrava la sospensione del solo servizio telefonico e mediante tempestivo reclamo al servizio clienti TIM veniva a conoscenza che la predetta sospensione era dipesa dal trasferimento dell'utenza telefonica in Tiscali Italia. Nonostante ripetuti reclami, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva all'attivazione della predetta offerta in tecnologia Fibra; pertanto l'istante, potendo usufruire solo del servizio ADSL a seguito della predetta richiesta, era totalmente disservita per la sola componente voce.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio Fibra; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità del numero; iv. la liquidazione di un indennizzo per



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

la perdita della numerazione; v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 6 dicembre 2017 ha rappresentato quanto segue: “*come riportato nel verbale di mancato accordo sottoscritto in data 27 ottobre 2017 innanzi al CORECOM Sardegna Tiscali ha provveduto ad accreditare all’istante la somma di euro 500,00, per 101 giorni di disservizio dal 18 luglio 2017 all’udienza di conciliazione, riconoscendo un indennizzo giornaliero ben più elevato rispetto ad euro 2,50 al giorno previsto dall’articolo 3, comma 6, della Carta Servizi Tiscali. Pertanto, in ottemperanza all’articolo 2, della delibera n. 73/11/CONS, in data 15 novembre 2017 Tiscali provvedeva a liquidare la somma di euro 500,00 mediante assegno bancario n. 3601272534 - 02. Tanto premesso, nel merito si deve evidenziare che la Cliente è titolare dal 3 febbraio 2006 di un servizio ADSL associato alla linea n. 070659XXX. Il servizio inizialmente attivato constava della sola componente ADSL, mentre il servizio voce era erogato da Telecom Italia presso cui la linea era attiva. In data 8 giugno 2017 la Cliente richiedeva telefonicamente un upgrade di prodotto, passando così dal solo servizio ADSL al servizio ADSL e Voce alla tecnologia “Open Fiber”. Al riguardo è opportuno precisare come la procedura per l’attivazione del servizio richiesto dalla Cliente preveda dapprima l’intervento di attivazione della linea fisica con tecnologia “Open Fiber” e contestualmente l’acquisizione della linea attiva presso altro gestore, attraverso La NPP. Effettuate le verifiche, in data 12 luglio 2017 Tiscali avviava la procedura per la “Open Fiber” e contestualmente inviava a Telecom Italia l’ordine di NPP che veniva espletato in data 18 luglio 2017. In data 31 luglio 2017 l’impresa incaricata per l’intervento di posa della fibra e di installazione della presa presso l’abitazione della Cliente tentava di concordare con il condominio e con l’istante stessa una data per l’esecuzione dell’intervento di installazione della “Open Fiber”, ricevendo un diniego del condominio a proseguire a causa della supposta mancata autorizzazione dei condomini a procedere con i lavori di posa della Fibra. Le schermate depositate mostrano chiaramente come l’impresa incaricata del citato intervento si sia adoperata in ogni modo per espletare l’attività, senza riuscirci. Dal 18 settembre 2017 al 27 settembre 2017, Tiscali tentava di contattare la Cliente per aggiornarla in merito allo stato della sua richiesta e proporle*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

*la sospensione dell'attivazione, in attesa dell'autorizzazione del condominio. Ma la sig.ra Fraccacreta non risultava reperibile a nessuno dei tentativi. In data 26v ottobre 2017 nel corso dell'udienza di conciliazione in attesa del completamento della procedura di attivazione della Fibra, Tiscali proponeva alla cliente il temporaneo ripristino della situazione ex ante con la riattivazione del servizio telefonico con Telecom Italia e, in alternativa, l'attivazione del trasferimento di tutte le chiamate sul cellulare della Cliente. Il rifiuto è stato categorico. La Cliente esigeva l'immediata attivazione della Fibra, dicendosi non disponibile ad accettare qualsivoglia alternativa, seppure volta a limitare il disagio dovuto all'0assenza di linea telefonica. Per quanto concerne la doglianza inerente alla perdita della numerazione, si evidenzia come La linea non sia stata disattivata ma, come sopra riportato, è passata da Telecom Italia a Tiscali con processo di NNP ed è attualmente attiva presso la scrivente.”.*

In via preliminare si deve premettere che in sede di udienza di conciliazione della controversia la società Tiscali Italia S.p.A. si è impegnata a disporre l'accredito di euro 500,00 entro il termine di 30 giorni dalla sottoscrizione del verbale del 26 ottobre 2017 e che il predetto accredito è stato disposto con assegno bancario n. 3601272534 - 02 emesso in data 15 novembre 2017, come da documentazione allegata in copia agli atti. Pur tuttavia, va evidenziato che l'importo complessivo di euro 500,00 riconosciuto in fase conciliativa è stato accreditato dalla società Tiscali Italia S.p.A. S.p.A. a seguito del verbale di mancato accordo siglato dalle parti innanzi al CORECOM Sardegna e dopo il deposito della presente istanza di definizione della controversia e che, pertanto, non trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Tanto premesso, in merito alla *res controversa*, va rilevato che, pur prescindendo dalla tempistica dei 55 giorni previsti dalla Carta dei Servizi per la fornitura dell'allacciamento iniziale, ovvero il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido (nel caso di specie, 8 giugno 2017) ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile, la ritardata attivazione del servizio telefonico va circoscritta al periodo intercorrente dal 18 luglio 2017 (data di acquisizione della risorsa numerica documentata dalla copia della schermata *Pride* e della conseguente sospensione) al 26 ottobre 2017 (data di informativa da parte di Tiscali Italia di impedimento tecnico ostativo all'attivazione, coincidente con



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

la data di udienza di conciliazione) per il numero complessivo di 100 giorni. Pertanto, in accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i., poiché la società Tiscali Italia S.p.A. ha liquidato parzialmente l'indennizzo automatico per il solo importo di euro 500,00, in luogo della somma di euro 750,00, computata moltiplicando l'importo di euro 7,50 *pro die* per la mancata attivazione del servizio telefonico ai sensi dell'articolo 3, comma 1 e 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo residuo di euro 250,00, a saldo dell'importo di euro 500,00.

Di converso le richieste dell'istante di cui ai punti ii., iii. e iv. non devono ritenersi accoglibili, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato che la parte istante ha comunque continuato ad usufruire del servizio di connettività in tecnologia ADSL, che la titolarità della numerazione non è comunque andata persa, atteso che il servizio ADSL, attualmente in uso dall'istante, fa capo alla risorsa numerica di cui si controverte e che la portabilità della stessa si è perfezionata in data 18 luglio 2017, come tracciato dalla copia delle schermate *Pride*, nonostante la totale interruzione del servizio telefonico.

Da ultimo, può invece ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, a partire dal primo reclamo scritto dell'8 agosto 2017, 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 predetta istruttoria la società Tiscali Italia S.p.A. ha sollevato “*l'irreperibilità*” del cliente, quale causa ostativa dell'immediata risoluzione del disservizio, fino all'incontro di conciliazione tra le parti del 26 ottobre 2017, nel corso del quale detta società ha sottolineato la riluttanza della parte istante in ordine alla valutazione della percorribilità delle soluzioni alternative di attivazione prospettate alla stessa.

Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 8 agosto 2017, in considerazione dei 48 giorni intercorrenti dall'8 settembre 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 26 ottobre 2017, data di deposito dell'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM Sardegna, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 48,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 250,00 (duecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico, dell'importo di euro 48,00 (quarantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto dell'8 agosto 2017, senza alcun riconoscimento delle spese procedurali, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. nella procedura conciliativa ha comunque formulato una proposta soddisfacente per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dall'istante medesimo;

### DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 16 novembre 2017 dalla sig.ra Fraccacreta è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

- i. euro 250,00 (duecentocinquanta/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 7,50 *pro die* per il numero di 100 giorni di mancata attivazione del servizio telefonico, pari ad euro 750,00 al netto dell'importo di euro 500,00, già accreditato mediante assegno bancario, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. euro 48,00 (quarantotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die*, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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