



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 58/18/DTC/Gu14/395/18
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COIS / 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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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"*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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";

VISTA l'istanza dell'8 marzo 2018 acquisita al protocollo generale al n. 16163/18, con la quale il sig. Cois 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 marzo 2018 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. Cois, intestatario dell'utenza telefonica n. 0702040XXX, ha contestato la ritardata attivazione dell'offerta "*Fibra Open*", la ritardata portabilità della predetta risorsa numerica, con conseguente sospensione dei servizi da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante, già cliente Wind Tre, ha rappresentato che in data 16 novembre 2017 aderiva online all'offerta "*Fibra Open*", previa portabilità della risorsa numerica dal suddetto operatore. Dopo pochi giorni in data 28 novembre 2017, l'istante mediante consultazione del sito apprendeva che la DAC era prevista per il 5 dicembre 2017; tuttavia a partire da tale data riscontrava la sospensione di entrambi i servizi. A fronte della consegna del modem avvenuta in data 12 dicembre 2017 e dei ripetuti reclami, solo a seguito di adozione di provvedimento temporaneo, nelle more della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Sardegna, il servizio ADSL veniva attivato in data 20 gennaio 2018, laddove il servizio telefonico veniva attivato in data 27 gennaio 2018 ma su una numerazione provvisoria, la n. 0704593XXX.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la migrazione della risorsa numerica 0702040XXX; ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione, sospensione e malfunzionamento del servizio; iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata/ritardata portabilità del numero; iv. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione; v. la liquidazione di indennizzo per la mancata risposta ai reclami; vi. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 6 29 marzo 2018 ha rappresentato quanto segue: *“prima di procedere con l'esposizione dei fatti, appare imprescindibile premettere che come previsto dal verbale di mancata conciliazione sottoscritto in data 8 febbraio 2018 innanzi al CORECOM Sardegna, ai sensi dell'articolo 2, della delibera n. 73/11/CONS, Tiscali ha provveduto, mediante bonifico bancario in data 22 febbraio 2018, ad indennizzare la cliente per euro 150,00, a fronte del supposto isolamento del servizio nel periodo intercorrente dal 15 gennaio 2018 (data in cui è stata espletata la migrazione della linea da Wind) e il 20 gennaio 2018, quando il servizio risulta essere stato fruito per la prima volta per un totale di 5 giorni. La scrivente ha inoltre provveduto ad applicare uno sconto di tre mensilità di canone sulle fatture successive alla data di udienza. La Carta dei Servizi Tiscali in caso di malfunzionamento o indisponibilità del servizio, prevede infatti un indennizzo giornaliero di euro 2,50 fino ad un importo massimo di euro 100,00. Nel caso specifico, anche volendo ignorare la presenza del tetto massimo di euro 100,00, l'indennizzo spettante per l'assenza del servizio telefonico per 5 giorni sarebbe di euro 12,50. Ebbene, Tiscali ha decisamente superato tale soglia, riconoscendo al cliente un indennizzo di euro 150,00, accordando inoltre uno sconto di tre mensilità di canone. Nel merito si evidenzia che in data 16 novembre 2017 il cliente richiedeva l'attivazione di un servizio Fibra denominato “Fibra Open” con contestuale portabilità della linea n. 0702040XXX dal gestore Wind. La procedura di migrazione, la cui fase 2 veniva avviata dalla scrivente in data 20 novembre 2017, si completava in data 15 gennaio 2018 con la notifica di espletamento della fase 3 da parte di Telecom Italia Wholesale ed il contestuale passaggio della linea sulla rete Tiscali. E' importante precisare come Tiscali abbia acquisito la linea solo in data 15 gennaio 2018. Prima di tale data, il servizio era attivo presso Wind, che aveva l'onere di garantirne la corretta erogazione*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

fino al completamento della procedura di migrazione verso Tiscali. Come evidenziato dai log di connessione e dai tabulati di traffico disponibili sui sistemi Tiscali, il servizio era fruito a far data dal 20 gennaio 2018 e dal 25 gennaio 2018 rispettivamente per le componenti voce e ADSL. Lo stesso cliente nel corso della procedura conciliativa affermava la fruizione dei servizi a decorrere dalle suddette date. Pertanto, si rigetta ogni avversa pretesa e si chiede a codesta Autorità la definizione della controversia”.

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 150,00, oltre lo sconto di tre mensilità di canone. Il predetto accredito è stato disposto mediante disposizione di bonifico bancario, come da documentazione del 23 febbraio 2018 allegata in copia agli atti. Pur tuttavia, va evidenziato che l’importo complessivo di euro 150,00 riconosciuto in fase conciliativa è stato accreditato dalla società Tiscali Italia S.p.A. S.p.A. a seguito del verbale di accordo parziale 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, 16 novembre 2017) ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile, la ritardata attivazione del servizio telefonico va circoscritta al periodo intercorrente dal 15 gennaio 2018 (data di acquisizione della risorsa numerica documentata dalla copia della schermata *Pride*) al 27 gennaio 2018 (data di attivazione del servizio telefonico, sia pure una numerazione provvisoria) per il numero complessivo di 12 giorni, laddove per il servizio ADSL dal 15 gennaio 2018 al 20 gennaio 2018 (data di effettiva attivazione) per il numero complessivo di 5 giorni. Pertanto, a fronte del ritardo complessivo di 17 giorni di attivazione dei servizi, poiché la società Tiscali Italia S.p.A. ha liquidato l’indennizzo automatico per l’importo di euro 150,00, quindi in misura superiore della somma di euro 127,50, computata moltiplicando l’importo di euro 7,50 *pro die* per la ritardata attivazione di entrambi i



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

servizi ai sensi dell'articolo 3, comma 1 e 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., deve ritenersi superata.

Parimenti superate devono ritenersi le richieste di cui ai punti i. e iv., atteso che la portabilità della risorsa numerica 0702040XXX è stata espletata in data 30 marzo 2018, nelle more della presente procedura e che quindi la numerazione non è andata persa, infatti allo stato risulta nella disponibilità del sig. Cois, come peraltro confermato nella nota esplicativa inviata a mezzo posta elettronica dall'istante stesso in data 5 aprile 2018.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità della risorsa numerica n. 0702040XXX, la stessa deve ritenersi accoglibile, sia pure limitatamente al periodo intercorrente dal 15 gennaio 2018 (data quest'ultima di acquisizione della risorsa) al 30 marzo 2018 (data di effettiva portabilità con contestuale funzionalità della stessa).

Tanto premesso, la ritardata portabilità della predetta risorsa numerica per il numero complessivo di 74 giorni, ascrivibile esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A. che, sulla base di quanto acquisito agli atti, non ha rispettato la tempistica prevista dal quadro regolamentare vigente, legittima la corresponsione di un indennizzo computato ai sensi dell'articolo 6, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Da ultimo, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto il mancato riscontro alle segnalazioni relative al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 370,00 (trecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità della risorsa numerica n. 0702040753, e dell'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Sardegna e per la presente procedura;

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 8 marzo 2018 dal sig. Cois è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 370,00 (trecentosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per il numero di 74 giorni di ritardata portabilità della risorsa numerica n. 0702040XXX, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

ii. euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 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, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini