

DETERMINA n° 10 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TISCALI ITALIA S.p.A./FASTWEB S.p.A.

GU14 / 343 / 2017

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;
- 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*”;
- VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n°259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l'istanza di definizione del **sig** XXXXXXXXX acquisita il di 1 agosto 2017 *al prot. n°41161*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell'istante:**
- Con l'istanza di definizione il sig. XXXXXXXXX, intestatario dell'utenza **di tipo privato XXXXXXXXXXXX**, contesta alla società Tiscali Italia S.p.A. ed alla società Fastweb S.p.A. la mancata o parziale fornitura del servizio, ritardo nella fornitura del servizio, interruzione/sospensione del servizio, Spese /fatturazioni non giustificate, Mancata portabilità/migrazione, trasparenza contrattuale, costi di recesso, mancata risposta ai reclami.
- L'istante riferisce che con istanza GU14 del 01/12/2016 n.423/2016 prot 62477 avanzata nei confronti di Tiscali lamentava la sospensione dei servizi nel periodo compreso tra il 28/8/2016 e il 04/11/2016 e formulava istanza di indennizzo relativa al predetto periodo. Stante il perdurare dei servizi in data 12/10/2016 stipula contratto con la Fastweb (fonia più ADSL) richiedendo la NP della risorsa XXXXXXXXXXXX. Fastweb con notevole ritardo attivava sin data 11/01/2017 il servizio ADSL, ma rimaneva inadempiente in ordine all'attivazione dei servizio fonia ed espletamento della NP. Formulava reclami con tickets ed intervento tecnico fissato per il 13/02/2017 (mai avvenuto); ed a maggiore aggravio Tiscali non garantiva l'erogazione dei servizi in attesa del perfezionamento della procedura. In data 24/3/2017 presentava istanza GU5 ed nella successiva data del 05/05/2017, il provvedimento de quo veniva trasmesso all'Agcom per l'applicazioni delle sanzioni previste.
- L'istante in base a tali premesse, chiede:
- 1) indennizzo per ritardata portabilità del numero dal 18/10/2016 al 4/05/2017 (data di conciliazione) per un totale di gg.199;
 - 2) indennizzo per ritardata attivazione Fonia dal 18/10/2016 al 04/05/2017 (data di conciliazione) per un totale di gg. 199;

- 3) indennizzo ritardata attivazione ADSL dal 12/11/2016 al 11/01/2017 per un totale di giorni 61;
- 4) indennizzo per sospensione servizio fonia dal 05/11/2016 al 04/05/2017 per un totale di gg. 181;
- 5) indennizzo per sospensione servizio ADSL dal 05/11/2016 al 10/01/2017 per un totale di gg. 67;
- 6) indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 15/12/2016 ad oggi per un totale di gg. 229;
- 7) storno morosità,
- 8) rimborso spese di procedura e assistenza.

Preliminarmente si deve dichiarare l'estromissione dalla presente controversia della società FASWEB SPA atteso l'accordo transattivo intervenuto tra le parti, nella data del 03/10/2017. Pertanto la presente controversia sarà definita solo nei confronti di Tiscali Italia S.p.A

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La Tiscali Italia S.p.A., di seguito, *Tiscali e/o operatore, società*, nella propria memoria difensiva, depositata nei termini, preliminare premette che con atto transattivo del 26/1/2017 la stessa ha annullato tutte le fatture emesse sino all'ultima e disposto il rimborso di €.53,31 relativo alla fattura n. 161906692, oltre a versare un indennizzo omnicomprendivo, pertanto ha soddisfatto tutte le richieste dell'istante fino alla data della transazione. Inoltre precisa che nella data del 09/11/2017 è avvenuta la cessazione dell'utenza per migrazione verso altro operatore.

In relazione alle richieste di indennizzo per la ritardata portabilità dal 18/10/2016 al 04/05/2017, l'operatore ha dichiarato di avere correttamente adempiuto ai propri obblighi regolamentari appena ricevuta la richiesta di portabilità ed ha prontamente notificato **OK in fase 2.**

Relativamente alle richieste di indennizzo per ritardata attivazione fonia dal 18/10/2016 al 04/5/2017, la società rileva che ha indennizzato l'istante nel suddetto accordo transattivo sino alla data di migrazione in Fastweb avvenuta in data 09/11/2016, e proprio per tale ragione nessuna responsabilità può essere addebitata alle Tiscali anche per la ritardata attivazione del servizio adsl dal 12/11/2016 al 11/01/2017. Anche per gli ulteriori indennizzi richiesti da parte istante, quali quelli relativi alla sospensione dei servizi dal 05/11/2016 la società resistente ritiene di aver

già indennizzato l'istante in virtù sempre dell'accordo transattivo di cui sopra. Quindi chiede il rigetto di tutte le domande.

Controdeduzione di parte istante:

L'istante, a mezzo del proprio delegato, replica alle memorie difensive della Tiscali Italia S.p.A. rilevando preliminarmente che la stessa non ha contestato la sospensione dei servizi e dei periodi in cui il disservizio si è concretizzato, dovendosi così ritenere accettata la ricostruzione dei fatti rappresentata dall'istante. Il relazione al più volte richiamato accordo transattivo del 26/01/2017 rileva che lo stesso aveva per oggetto le richieste di cui all'istanza GU14/423/2017 prot. n 62477 del 19/12/2016, e che quindi l'istante veniva indennizzato per un preciso e delimitato periodo di tempo, precisamente quello intercorrente dalla data del 22/08/2016 alla data del 04/11/2016. Mentre il presente procedimento attiene ad un nuovo periodo di disservizio intercorrente dalla data del 05/11/2016 alla data del 04/05/2017.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

In relazione alla richiesta dell'istante di cui al *punto 1)* indennizzo per ritardata portabilità del numero dal 18/10/2016 al 4/05/2017 (data di conciliazione) e *punto 2)* indennizzo per ritardata attivazione fonia dal 18/10/2016 al 04/05/2017 (data di conciliazione) non possono essere accolte in quanto per il periodo antecedente al 04/11/2016 tale indennizzi sono già stati corrisposti in seguito all'atto transattivo del 26/1/2017, per l'ulteriore periodo, stante la migrazione in Fastweb (09/11/2016) l'indennizzo doveva essere liquidato da tale operatore, estromesso dalla presente procedura in seguito alla transazione avvenuta, tra l'istante e la società Fastweb S.p.A. in data 03/10/2017. Non può essere accolta neanche la richiesta di cui al *punto 3)* indennizzo ritardata attivazione ADSL dal 12/11/2016 al 11/01/2017 per un totale di giorni 61 in quanto di tale disservizio non è imputabile alla Tiscali dato che dal 09/11/2016 l'utenza de qua era già migrata in Fastweb. Come non possono essere accolte le richieste di cui ai punti 6) indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 15/12/2016 ad oggi per un totale di gg. 229 e *punto 7)* storno morosità, per le motivazioni che seguono. Il reclamo succitato è inerente all'istanza GU14/423/2016 transatta in data 26/1/2017 e con tale atto di transazione sono state stornate tutte le fatture esistenti sino a tale data. Dall'istruttoria eseguita non emergono ulteriori fatture successive alla data di transazione.

Devono invece essere parzialmente accolte le richieste di cui ai *punti 4)* indennizzo per sospensione servizio fonia dal 05/11/2016 al 04/05/2017 per un totale di gg. 181 e *punto 5)* indennizzo per sospensione servizio ADSL dal 05/11/2016 al 10/01/2017 per un totale di gg. 67, secondo quanto di seguito esplicitato. La Delibera Agcom N.147/2011/CIR, allegato A art. 10 comma 2, prevede che l'operatore cedente ha l'obbligo di continuare a prestare il servizio al cliente fino alla data di effettivo inizio delle comunicazioni con il nuovo gestore, è precisamente *"In ogni caso l'operatore donating garantisce al cliente la fruibilità del servizio fino alla data di cut-over,....."*. Nel caso in esame Tiscali, nella veste di operatore cedente, avrebbe dovuto interrompere i servizi dopo la migrazione dell'utenza in Fastweb. Dalla disamina della documentazione in atti (schermate depositate da Tiscali e fattura Fastweb) si rileva che dalla data del 09/11/2016 la linea era definitivamente migrata in Fastweb ed è uscita dalla disponibilità di Tiscali. La Tiscali, per quanto sopra detto è responsabile, per le sospensioni lamentate dall'istante, solo relativamente al periodo 05/11/2016 (stante che per il periodo antecedente l'istante è stato già indennizzato da Tiscali) al 09/11/2016 data nella quale l'utenza è definitivamente migrata in Fastweb. Per quanto sopra esposto si ritiene pertanto legittimo il riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art 4 comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS per la sospensione del servizio ADSL per un totale di giorni 5 è precisamente dal giorno 05/11/2016 al 09/11/2016 per la complessiva somma di €.37,50 (7,50 x 5). Parimenti deve riconoscersi l'indennizzo previsto dall'art 4 comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS. per la sospensione del servizio Fonia per un totale di giorni 5 dal 05/11/2016 al 09/11/2016 e per la complessiva somma di €. 37,50 (7,50 x 5). Infine viene accolta, la richiesta di cui al *punto 5)* ed appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

- 1) Dichiarare l'estromissione della società FASWEB SPA dal presente procedimento, atteso l'accordo transattivo intervenuto tra le parti, nella data del 03/10/2017.

- 2) Di accogliere parzialmente l'istanza del Sig. XXXXXXXXX nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. in relazione all'utenza **di tipo privato XXXXXXXXXXXX**, per le motivazioni di cui in premessa.
- 3) La Società Tiscali Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, oltre la somma di euro 50,00 (cinquanta/00), per le spese di procedura i seguenti importi:
 - euro 37,50 (trentasette/50) per la sospensione del servizio fonia;
 - euro 37,50 (trentasette/50) per la sospensione del servizio ADSL.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98 comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Co.re.com. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom Sicilia e dell'Agcom.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara

