

DELIBERA N. 53/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
I.V.P./TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/684806/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 dicembre 2024;

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”*;

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”*, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante *“Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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”*, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA l'istanza del sig. V.P.I. del 07/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza telefonica n. 0808096xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente nel mese di febbraio 2024 aderiva ad un'offerta commerciale di Tiscali Italia per la fornitura del servizio telefonico e del servizio di accesso a internet, previa migrazione della predetta numerazione attiva con la società TIM e intestata ad altra persona giuridica;

b. a decorrere dal 20/02/2024, data di trasferimento della risorsa numerica in Tiscali Italia, l'istante riscontrava l'inibizione del traffico in entrata da direttrici nazionali fisse e mobili provenienti da operatore diverso dalla società Tiscali Italia;

c. il predetto disservizio veniva risolto solo in data 04/04/2024 a seguito del provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Puglia.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. l'immediato ripristino del regolare funzionamento dell'utenza telefonica n. 0808096xxx e di tutti i servizi ad essa collegati;

ii. la liquidazione dell'importo di euro 4.500,00 a titolo di indennizzi previsti per legge ed euro 500,00 per le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tiscali Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«prima di procedere con l'espositiva dei fatti, appare imprescindibile premettere quanto segue: come riportato nel verbale di mancata conciliazione sottoscritto in data 18/04/2024 davanti lo spett. le CORECOM Puglia, ai sensi dell'art. 2 comma 3 della delibera n. 347/18/CONS, Tiscali ha già riconosciuto all'Istante l'indennizzo automatico di € 107,50, per il periodo di malfunzionamento del solo servizio Voce dal 20/02/2024 al 04/04/2024 a compensazione dei giorni di parziale fruizione del servizio. La Scrivente ha, quindi, riconosciuto, un indennizzo come previsto dall'art. 3.6 della Carta dei Servizi Tiscali. La stessa prevede, infatti, un indennizzo giornaliero di €2,50 per generico malfunzionamento o indisponibilità del servizio (identificato da un unico numero contratto che sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti) (All. Carta dei Servizi Tiscali). In merito alla richiesta di definizione della controversia, occorre evidenziare come la procedura sia assolutamente pretestuosa ed unicamente finalizzata alla liquidazione di indennizzi spropositati e al risarcimento del danno non quantificabile in questa sede. Tutto ciò premesso, ai fini di una maggior comprensione della vicenda oggetto di contestazione, si riportano le seguenti informazioni. In data 01/02/2024 il Sig. I.V.P. (di seguito L'istante) richiedeva l'attivazione del servizio Tiscali "UltraInternet 200/20 ftc" associato alla numerazione nativa Wind 0808096xxx, in carico a Telecom Italia come Olo donating. Giova precisare che, come verificabile dal contratto firmato dal Cliente, la tipologia di Servizio richiesta è residenziale. Il contratto è stato sottoscritto con codice fiscale e non con partita IVA. L'ordine di attivazione del 01/02/2024 veniva espletato in data 19/02/2024 (donor Wind,*

donating Tlc, recipient Tiscali). A far data dal 19/02/2024 il servizio dati veniva regolarmente erogato e fruito. Come documentalmente provato dall'allegato relativo al sistema di CRM, in data 28/03/2024, dopo un mese dall'attivazione del servizio, L'istante contattava l'assistenza segnalando il disservizio sulla fonia. In fase di verifica si riscontravano chiamate regolari proveniente solo da rete Tiscali ma inesistenti dagli altri gestori, all'occasione veniva aperta la segnalazione di guasto TT 3161249 con causale "Probl. Instradamento altro OLO," gestito dall'assistenza in data 02/04/2024 con contestuale segnalazione verso Wind (donor della numerazione) "TIS_WIN_20240402_001". In merito alla causale di guasto, "Probl. Instradamento altro OLO," si comunica che la stessa è utilizzata quando all'atto dell'espletamento della Fase3 del processo di migrazione, gli operatori donor e donating non provvedono a deconfigurare la linea alla DAC (data di attesa consegna). Pertanto, il malfunzionamento proveniente dalle direttrici di chiamate non Tiscali, non è neanche imputabile direttamente alla Scrivente. In data 04/04/2024 in sede di gestione del provvedimento d'urgenza (GU5) avveniva la chiusura del Ticket con la suddetta nota tecnica: "linea Regularizzata, prova da Telecom, Wind e Vodafone ok", confermato dal cliente con contatto telefonico da parte dell'assistenza. Nella stessa giornata del 4 aprile 2024, veniva censita sui sistemi Tiscali un reclamo dell'Istante inviato mediate PEC datato 02/04/2024 gestito dal settore preposto con i rispettivi riscontri PEC del 04 e 05/04/2024. Da quanto sopra esposto è evidente come la Società scrivente abbia agito con correttezza, attivandosi, prontamente, per la risoluzione del disservizio, fornendo adeguato e puntuale riscontro alle segnalazioni inviate dall'istante, senza ritardo alcuno. Inoltre, nonostante la segnalazione sia pervenuta dopo quasi un mese dall'attivazione del servizio, 28/03/2024, la scrivente ha provveduto a riconoscere l'indennizzo contrattuale a far data dal 20/02/2024, data di inizio malfunzionamento del servizio Voce. La problematica faceva riferimento unicamente al servizio voce, il servizio dati e connettività risultava invece regolarmente funzionante. Ancora, Tiscali, come previsto dall'art. 2 comma 3 della delibera n.347/18/CONS, ha provveduto ad applicare, alla chiusura del guasto, gli indennizzi contrattuali erogati mediante bonifico bancario e accreditati regolarmente con data valuta 15/04. L'accredito è stato confermato dall'istante. In riferimento alle supposte segnalazioni telefoniche elencate nel fascicolo documentale del procedimento Ug/684806/2024 la Scrivente aveva già provveduto inserire una nota nello stesso fascicolo disconoscendo i 'codici operatore' indicati. I suddetti codici risultano inesistenti non appartenenti a operatori Tiscali. Ogni codice, infatti, è riconducibile alla matricola dell'operatore che ha in gestione la chiamata. Si precisa, altresì, che tutte le chiamate in entrata e in uscita vengono registrate sui sistemi CRM e nel caso in oggetto non vi é alcuna corrispondenza con le date delle supposte segnalazioni telefoniche».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va menzionato che la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi superata, atteso che il corretto funzionamento del servizio telefonico è stato ripristinato in data 04/04/2024 a seguito del provvedimento temporaneo emesso dal CORECOM Puglia.

Tanto premesso, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del *Regolamento sugli indennizzi*, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento “operoso” assunto *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A., che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre - conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per cui “*gli indennizzi stabiliti nel presente Regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3*”.

Nel caso di specie, va rilevato che a fronte della prima segnalazione di disservizio inviata dall'istante in data 28/03/2024, con nota di riscontro inviata a mezzo PEC del 04/04/2024 la società Tiscali Italia S.p.A. ha riconosciuto il disagio subito dall'istante a causa dell'occorso disservizio, rappresentando quanto segue “*gentile Cliente, con riferimento al Contratto in oggetto e alla segnalazione pervenuta in data 28/03/2024, Tiscali Italia Spa Le riconosce la somma di € 107,50 quale indennizzo previsto della Carta Servizi dell'operatore, (ex art 2 comma 3 Delibera 347/18/CONS) per il periodo di malfunzionamento del servizio voce dal 20/02/2024 al 04/04/2024, data di risoluzione del guasto. Il suddetto importo verrà accreditato mediante bonifico bancario sulle coordinate bancarie ITxxxxxxxx0000000xxxxxxxx a Lei intestate. Giova precisare tuttavia che, la problematica legata al parziale instradamento delle chiamate, è stato causato dalla mancata configurazione della linea dai propri sistemi da parte del suo precedente gestore. Rimaniamo a Sua disposizione per qualsiasi informazione o chiarimento*”. Va evidenziato altresì che il riconoscimento dell'indennizzo automatico è stato ribadito anche nella successiva nota del 05/04/2024 inviata sempre a mezzo PEC ed indirizzata al delegato dell'istante e che la liquidazione dello stesso è avvenuta ancor prima dell'udienza di conciliazione del 18/04/2024, come si evince dalla copia del relativo verbale di mancato accordo acquisito agli atti.

Da ultimo, si deve sottolineare che la società Tiscali Italia S.p.A., nel computo dell'importo corrisposto a titolo di indennizzo automatico ha applicato, in ottica favor utentis, il parametro di euro 2,50 *pro die*, previsto per la contrattualizzazione riferita al segmento commerciale B2C (*Business to Consumer*), previa validazione anagrafica del codice fiscale dell'istante e lo ha applicato a far data dal 20/02/2024, data di funzionamento parziale del servizio telefonico, nonostante la segnalazione di disservizio sia stata inviata dall'istante solo in data 28/03/2024, quindi dopo oltre un mese.

Pertanto, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i provvedimenti adottati e le misure soddisfatti atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte

istante, non sussistono gli estremi per la liquidazione di indennizzi ulteriori rispetto a quelli già corrisposti.

UDITA la relazione del Presidente, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. V.P.I. nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba