



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/4026/2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 02/08/2018 acquisita con protocollo n. 0070179 del 02/08/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX codice fiscale XXX, ha presentato in data 02/08/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia Spa. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente/numero contratto XXX, lamenta l’attivazione di servizi non richiesti, e il malfunzionamento a seguito del passaggio da operatore Wind Infostrada a Tiscali. Durante la stagione estiva dell’anno 2016, l’utente XXX, veniva contattata telefonicamente da un operatore TISCALI il quale offriva un abbonamento Voce + ADSL ad un prezzo, tutto incluso, di circa 20,00 euro mensili, subordinato alla migrazione dei servizi da Infostrada a Tiscali. La Signora XXX accettava di ricevere al proprio domicilio il fascicolo informativo dell’offerta. In data 13/10/2016 l’utente, riceveva modem/router da parte di Tiscali, in attesa di ricevere in ogni caso la documentazione contrattuale. In data 27/10/2016, si completava il processo di migrazione dei servizi da Infostrada a Tiscali, e dunque Infostrada non erogava più il servizio. L’utente, per un lungo periodo di tempo, restava priva della linea Voce, potendo esclusivamente usufruire del servizio ADSL. Dopo numerosi contatti al servizio clienti WIND Infostrada e Tiscali, l’utente si rendeva conto della avvenuta migrazione; sollecitava dunque l’intervento di un tecnico, per il ripristino del servizio voce. Il servizio voce restava comunque assente, nonostante l’intervento del tecnico. In data 13/04/2017, grazie all’assistenza di XXX, vicino di casa

dell'utente, La signora XXX contattava nuovamente il servizio clienti Tiscali n.130, il quale informava che il processo di migrazione per un non meglio precisato disservizio risultava ancora in atto per il lato Voce. In data 13/04/2017 e 14/04/2017 l'utente inoltrava formale reclamo a mezzo PEC a Tiscali, chiedendo la conclusione del processo di migrazione e l'attivazione del servizio Voce. In data 4/5/2017 Tiscali informava a mezzo mail l'utente che la segnalazione era in gestione con numero 1- 4448286922; Verso gli inizi di luglio 2017 il servizio Voce veniva finalmente attivato. La Signora XXX in data 6/07/2017 inoltrava, tramite Pec richiesta di storni ed indennizzi, nonchè chiedeva conto della totale mancanza di fatturazione e sollecitava copia del contratto stipulato. In data 11/07/2017 veniva fornita copia di un contratto non riconducibile all'utente, e veniva parzialmente accolta la richiesta di storno, mentre non veniva accolta la richiesta di indennizzo. In data 27/07/2017 L'utente sporgeva formale denuncia/querela contro ignoti, disconoscendo il presunto contratto fornito da Tiscali, presso il Commissariato di Pubblica Sicurezza di XXX. In data 01/08/2017, a mezzo PEC, la Signora XXX disconosceva il contratto fornito da Tiscali datato 11/06/2016, rilevando, in particolare, le seguenti problematiche: 1. La Signora XXX non ha mai stipulato detto contratto, le firme ivi apposte non sono riconducibili alla sottoscrittente; 2. L'indirizzo di residenza risultava errato; 3. L'indirizzo email ( XXX) non apparteneva alla sottoscrittente del contratto; 4. La sottoscrittente del contratto non corrispondeva all'intestatario del conto a cui faceva seguito la modalità di pagamento del servizio tale sig.ra XXX (persona ignota); 5. Il numero di documento di identità non appartiene alla sottoscrittente del contratto. Inoltre in detto contratto, alla pagina 2, manca la sottoscrizione relativa al "Consenso ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy)", in particolare consenso obbligatorio 1 a), senza il quale "il servizio non potrà essere erogato". - In data 02/08/2017 Tiscali, a mezzo mail, indicava il numero di segnalazione: 1-4630353472. In data 11/10/2017 l'abbonamento veniva disattivato con contestuale rientro in Infostrada, a seguito di stipula di un nuovo contratto con tale ultimo operatore. Le richieste da parte dell'utente Signora XXX sono: 1- Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti ADSL Voce; 2- Indennizzo per malfunzionamento/completa interruzione dei servizi Voce e ADSL; 3- Indennizzo per ritardata attivazione dei servizi e per ritardo della migrazione dei medesimi servizi Voce e ADSL; 4- Storno integrale di tutte le fatture addebitate sul c/c bancario, con riaccredito sul medesimo conto corrente (la scrivente non sa a chi appartenga); 5- Indennizzo per mancata risposta in maniera esaustiva dei reclami o per risposta di mero stile; 6- Indennizzo per mancanza di trasparenza, buona fede, correttezza e diligenza contrattuale. 7- Risarcimento del danno

L'operatore Tiscali Italia Spa con propria memoria ha rappresentato quanto segue: l'infondatezza di merito dell'istanza, in quanto risulta evidente come l'attivazione del Servizio Tiscali sia stata richiesta sulla base di un contratto regolarmente firmato dalla sig.ra XXX in data 11/06/2016. Nell'istanza GU14 l'utente indica di essere stata contattata telefonicamente, nella segnalazione inviata via pec in data 12/04/2017 indica, invece, di aver stipulato il contratto con un agente Tiscali presso il proprio domicilio. Ancora, nell'istanza, indica di non aver richiesto l'attivazione del Servizio, mentre, sempre nella pec del 12/04/2017, indica di aver chiesto la portabilità del numero a Tiscali. Altra circostanza poco chiara e, relativa all'intestatario del conto, la sig.ra XXX, che il Cliente indica di non conoscere. Non si comprende come le fatture siano state pagate senza che sia giunta a Tiscali alcuna contestazione o querela da parte della sig.ra XXX. Inoltre, risulta alquanto anomalo come, nonostante il Cliente indichi di non aver richiesto l'attivazione del Servizio, non abbia contestato il contratto sino al 12/04/2017, e anzi lo abbia utilizzato sino alla migrazione dell'11/10/2017 verso Wind Infostrada. L'attivazione del Servizio avveniva mediante il processo di migrazione tra operatori. Giova evidenziare come, in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore, trovi applicazione l'art. 7 comma 1 della Delibera n. 347/18/CONS che prevede un indennizzo pari a 1,50€ per ogni giorno di ritardo. Considerato che la richiesta di attivazione è stata effettuata dal Cliente in data 11/06/2017, e che il processo di migrazione, secondo la normativa vigente, deve concludersi entro 30 giorni, nel caso di specie, il ritardo, calcolato dal 31° giorno (12/07/2017) al giorno effettivo di attivazione 27/10/2017, ammonterebbe ad un totale di 106 giorni. Quindi, l'indennizzo che spetterebbe al Cliente non può essere superiore a 159,00€ (106 x 1,50€). Giova evidenziare come, una volta attivato il Servizio, il Cliente non abbia mai segnalato telefonicamente nè tantomeno per iscritto alcun disservizio. Come sopra già ampiamente indicato, solo in data 12/04/2017, l'operatore riceveva la prima segnalazione, in seguito alla quale Tiscali provvedeva all'apertura del guasto. Lo stesso veniva, poi, risolto in data 04/05/2017. Da tale data il servizio voce era perfettamente fruibile e funzionante, ciò nonostante il Cliente ha iniziato ad utilizzare la linea voce a partire dal 26/06/2017. Pertanto il disservizio sulla linea voce può calcolarsi dal 12/04/2017 (giorno della

segnalazione) al 4/05/2017 (giorno di chiusura del guasto) per un totale di 22 giorni. Per il suddetto disservizio Tiscali ha già provveduto ad annullare il canone dal 12/04/2017 al 05/05/2017, come sconto in fattura.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dalla dott.ssa XXX e dalle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. L'utente lamenta un ritardo nell'attivazione del servizio richiesto riguardante la migrazione da Infostrada a Tiscali in data 11/06/2016. In data 12/04/2017 l'utente contesta a Tiscali di non aver provveduto al passaggio ad altro operatore, come da elementi probatori forniti dalla stessa Tiscali, che allo scopo, riconoscendo detta problematica, ha provveduto allo storno della fattura del mese di aprile fino al 05/05/2017. Tale condizione evidenzia che l'utente può essere indennizzato per il ritardo nella migrazione. Pertanto, tenendo conto dei tre mesi necessari per l'operatore per elaborare il passaggio come da carta servizi, lo stesso verrà indennizzato dal 11/09/2016 al 12/04/2017 per un totale di 149 gg per un importo pari a 223,50 euro (duecentoventitre,50) ai sensi dell'art 7 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons. oltre interessi legali. In seguito, in data 06.07.2017 l'utente ha richiesto all'operatore di ricevere il contratto sottoscritto; una volta ricevutolo ha provveduto a disconoscerlo completamente in ogni sua parte, sporgendo, poi, formale querela. Per la precisione, in data 27.07.2017 l'utente sporge querela contro ignoti per truffa. A tal riguardo, si ritiene che questa Autorità non può entrare nel merito in quanto il Corecom non ha facoltà# di emettere provvedimenti volti alla condanna di un facere che esula dai poteri riconosciuti dal Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti, come nel caso di specie. Infatti, tale facoltà è demandata solo all'Autorità Giudiziaria. Nel caso, invece, in cui si riscontri la fondatezza dell'istanza, il Corecom potrà condannare l'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" restando "salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno". Facendo seguito a quanto fin ora riportato, questa autorità può indennizzare esclusivamente ai sensi dell'art 9 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons. dalla data della querela del 27/07/2017 alla data di migrazione verso altro operatore del 11/10/2017 per un totale di 53gg pari all'importo totale di euro 265,00 (duecentosessantacinque,00) oltre interessi legali. La mancata risposta al reclamo è assorbita dal riconoscimento della domanda principale; sulla richiesta di risarcimento dei danni questa Autorità non risulta competente in materia, essendo la materia di esclusiva pertinenza dell' Autorità Giudiziaria;

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 02/08/2018, è tenuta a indennizzare l'istante della somma totale di euro 488,50 (quattrocentoottantotto,00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza - come da regolamento indennizzi 347/18/CONS e da accreditare tramite bonifico sul c/c dell'istante indicato in piattaforma Conciliaweb, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta è rigettata per i motivi di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
ALFREDO AURILIO