



# Consiglio Regionale del Molise

## DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Numero: ...1.6./2017

Campobasso, 30/06/2017

**Oggetto:** Definizione GU14 prot. 1235/17 del 02/02/2017 - Tiscali Italia S.p.A  
Fastweb S.p.A  
Mancata o parziale fornitura del servizio - Interruzione/sospensione del servizio - Spese/fatturazioni non giustificate

L'Istruttore  
Responsabile del Procedimento  
Maria Rosaria La Marca

Il Direttore del Servizio  
Angela Aufiero

Servizio Bilancio, Patrimonio e Provveditorato

*Ai sensi degli artt. 50 e 51 della legge regionale 4/2002 e degli artt. 9 e 10 del nuovo regolamento interno di amministrazione e di contabilità del Consiglio regionale del Molise n. 2/2006, il sottoscritto dirigente del Servizio bilancio, patrimonio e provveditorato del Consiglio regionale del Molise esprime parere favorevole di regolarità contabile, verificata la disponibilità finanziaria per la prenotazione dell'impegno di cui al presente atto, attesa l'esatta imputazione degli oneri sul pertinente capitolo di bilancio consiliare e la correttezza sostanziale della spesa proposta.*

Capitolo	Esercizio	Impegno	Importo	Data	Note

Il Responsabile dell'Ufficio di Ragioneria

Il Direttore del Servizio

**IL DIRETTORE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO AL CO.RE.COM ed agli organi  
collettivi di garanzia.**

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”*;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

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”*;

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 1235/16 del 02/02/2017 per la controversia 1 / Tiscali Italia S.p.A – Fastweb S.p.A, la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot. 1785 del 14/02/17;

VISTO il documento istruttorio a firma del responsabile del procedimento che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;

RITENUTO di dover procedere in merito;

**DETERMINA**

per quanto espresso in narrativa, che qui si intende integralmente riportato, e sulla base del documento istruttorio allegato, che costituisce parte sostanziale del presente atto:

- a) di archiviare il procedimento nei confronti di Fastweb S.p.a.;
- b) di accogliere parzialmente l’istanza GU14 1235/16 del 02/02/2017, nei confronti di Tiscali Italia S.p.a., con rigetto delle ulteriori domande per cui essa sarà tenuta a:

1) stornare o, in caso di intervenuto pagamento, a rimborsare (in tal caso a mezzo bonifico o assegno bancario), anche pro-quota, tutte le fatture contenenti addebiti a far data dal 26 aprile 2016;

2) riconoscere e versare in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento "il provvedimento di definizione della controversia, costituisce un ordine dell'Autorità", come disposto dall'art. 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sia del Co.Re.Com. Molise assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

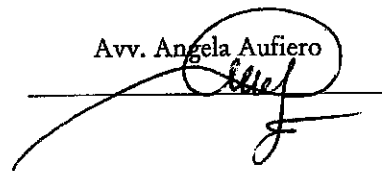
Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Sono allegati al presente atto i seguenti documenti:

N.	Oggetto:
1	Documento istruttorio dott.ssa Maria Rosaria La Marca.

Il Direttore del Servizio

Avv. Angela Aufiero





## Consiglio Regionale del Molise

### DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 1235/17 del 02/02/2017

Tiscali Italia S.p.A - Fastweb S.p.A

Oggetto: Mancata o parziale fornitura del servizio - Interruzione/sospensione del servizio  
Spese/fatturazioni non giustificate

Il Responsabile del Procedimento dott.ssa Maria Rosaria La Marca

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";

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

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";

VISTI gli atti del procedimento, i modelli GU14 prot. 1235/16 del 02/02/2017 per la controversia Tiscali Italia S.p.A - Fastweb S.p.A, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.1785 del 14/02/17;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

#### Posizione dell'utente.

Con istanza di definizione, depositata il 2/2/17, il S. \_\_\_\_\_, titolare delle utenze telefoniche fisse residenziali n. \_\_\_\_\_, con Tiscali Italia S.p.a. (da qui in avanti anche Tiscali) e n. \_\_\_\_\_

0874/360073, con Fastweb S.p.a. (da qui in avanti anche Fastweb), si è rivolto a questo Co.Re.Com. dolendosi: a) della mancata migrazione, con portabilità, dell'utenza fissa n. [redacted] da Tiscali Italia S.p.a. (da qui in avanti anche Tiscali) verso Fastweb S.p.a.; b) dell'interruzione del servizio voce; c) della doppia fatturazione del medesimo servizio voce; d) della mancata risposta ai reclami.

In particolare, l'istante, già cliente Tiscali per servizi voce e adsl, ha affermato di aver ricevuto una proposta contrattuale da parte di un operatore del call center di Fastweb e di avervi prestato adesione. L'accordo prevedeva la migrazione con portabilità dell'utenza, con fornitura del servizio voce e adsl presso il nuovo operatore.

Con email del 2/11/15, Fastweb comunicava all'utente un nuovo numero di telefono [redacted] in attesa della portabilità di quello originario. Sennonché, a partire dal mese di novembre 2015 ed in seguito all'intervento dei tecnici di Fastweb, la sua utenza è rimasta completamente interrotta per la linea voce, sia con il nuovo che con il vecchio numero. Solo il servizio adsl restava regolarmente funzionante. La linea voce da allora non veniva più ripristinata, nonostante le vane segnalazioni telefoniche dell'utente.

L'utente si è altresì lamentato di aver saldato tutte le fatture emesse da entrambi gli operatori, senza aver potuto usufruire di alcun servizio. L'utenza Fastweb, infatti, non sarebbe stata mai funzionante, così come quella di Tiscali interrotta da novembre 2015.

Il s[redacted] ha inviato allora un reclamo nei confronti di Tiscali. Sicché, con risposta del 4/4/2016, la società ha precisato di non aver ricevuto alcuna notifica di migrazione verso altro OLO. Egli ha poi inviato, il 26/4/16, un ulteriore reclamo nei confronti di entrambi gli operatori.

In occasione dell'udienza di conciliazione, tenutasi il 24/11/16, Tiscali cessava il contratto su richiesta del delegato di parte ricorrente.

L'utente, per quanto sopra, ha richiesto:

- 1) il rimborso di tutte le fatture emesse dai due operatori, da settembre 2015 a novembre 2016, per € 802,58 complessive, di cui € 541,89 per Tiscali e € 260,69 per Fastweb;
- 2) la corresponsione degli indennizzi automatici per l'interruzione e la sospensione del servizio;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

### **Posizione di Fastweb**

Con propria memoria del 15/03/17, Fastweb S.p.A ha controdedotto di non aver ricevuto una richiesta di migrazione e di aver attivato solo una nuova numerazione. La fatturazione, sia da parte di Fastweb che di Tiscali, era da imputarsi al possesso, da parte del ricorrente, di due distinte utenze e numerazioni. L'istante, in conformità al piano di adesione, aveva attivato l'offerta "JOY MY VOICE", con fornitura del servizio adsl, mentre il servizio voce era garantito solo attraverso l'app o il Widget MuyVoiceHome. Egli non ha mai richiesto alcuna migrazione verso Fastweb, la quale, comunque, non sarebbe stata compatibile con l'offerta attivata, sicché il disservizio denunciato era dipeso dal mancato download della relativa app.

Già il 10/11/15, la Fastweb aveva cura di precisare all'odierno istante il servizio a cui aveva aderito. Il gestore ha quindi concluso per il rigetto delle avverse domande.

### **Posizione di Tiscali**

Con propria memoria, depositata il 7/3/16, Tiscali ha come di seguito contro dedotto:

*"L'istante era titolare dal 5/8/2013 di un servizio adsl e voce Tiscali .... omissis....sulla numerazione nativa Telecom ..... 16. Ciò premesso giova evidenziare che Tiscali non ha mai ricevuto alcuna richiesta di portabilità né di migrazione per il suddetto servizio, piuttosto, come indicato nel GU14, l'istante ha richiesto l'attivazione di una nuova numerazione col gestore Fastweb che comporta un processo del tutto differente. Tiscali ha sempre garantito la fruibilità del servizio e non risultano segnalazioni da parte dell'istante in merito ad un presunto malfunzionamento. Certo è che se il cliente, come afferma nel GU14, ha avuto un disservizio a seguito dell'intervento dei tecnici Fastweb, si suppone che quest'ultimo operatore abbia installato i propri apparati di fatto dismettendo la configurazione dell'impianto Tiscali. E' evidente che Tiscali non aveva alcuna possibilità di intervenire su una modifica dell'impianto effettuata da Fastweb e della quale non ne era assolutamente a conoscenza.*

*Solo in data 26/4/16, l'istante, per il tramite della Confconsumatori, comunicava alla Scrivente di aver attivato un nuovo numero con Fastweb e chiedeva la disdetta del contratto unitamente allo storno delle fatture.*

*Tiscali riscontrava la richiesta dell'istante invitando lo stesso ad inviare una corretta richiesta di disdetta corredata dal documento di identità dell'intestatario del contratto, così come previsto dall'art. 3.2. delle condizioni generali di contratto. A tal proposito, preme sottolineare che la necessità del documento d'identità allegato alla disdetta, è richiesta proprio a tutela del cliente, in quanto certifica che la cessazione del contratto è richiesta dall'intestatario del servizio e non da terzi privi di titolo. Successivamente alla suddetta comunicazione alcuna disdetta è pervenuta alla Scrivente. Tuttavia il contratto è stato cessato, in data 24/11/2016, in sede di udienza di conciliazione a seguito della richiesta dell'istante verbalizzata.*

*Con la fattura di chiusura Tiscali ha provveduto a stornare i canoni a far data dal 24/11/2016 (giorno di cessazione). Le fatture precedenti risultano correttamente emesse e dovute".*

L'operatore ha quindi concluso per l'esclusione di una propria responsabilità, in quanto sarebbe stato onere dell'utente, il quale aveva richiesto l'attivazione di diversa numerazione presso altro gestore, chiedere la disattivazione della linea.

Tiscali ha allegato una copia della propria risposta al reclamo di aprile 2016 – quest'ultimo inviato dalla Confconsumatori per conto dell'utente - con cui l'operatore ha confermato: a) la mancata ricezione di una richiesta di migrazione o di portabilità della numerazione; b) di non aver ricevuto segnalazioni di interruzioni della linea; c) di non aver potuto cessare il servizio per la mancata allegazione di un documento di riconoscimento del titolare della linea.

## **La memoria e la replica dell'istante.**

Con memoria di replica del 20/3/17, l'istante ha diffusamente contestato le avverse deduzioni e, riportandosi ai propri scritti, ha ribadito che la proposta di Fastweb comprendeva la migrazione della linea. La tariffa proposta riguarderebbe una linea telefonica tradizionale e non solo quella dati e, in ogni caso, egli non era stato mai informato dell'attivazione di una seconda linea telefonica.

Il ricorrente ha allegato copia del reclamo del 26/4/16, unitamente al prospetto di adesione all'offerta contrattuale di Fastweb.

PRELIMINARMENTE, va dato atto dell'accordo transattivo sopraggiunto tra l'odierno istante e la società Fastweb all'udienza del 22/5/17, attraverso cui le parti hanno definito le reciproche posizioni. Si dispone pertanto, in conformità, l'archiviazione del presente procedimento nei confronti di quest'ultimo operatore.

Viceversa, il procedimento prosegue nei confronti di Tiscali.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è parzialmente fondata e trova parziale accoglimento.

Sussiste una responsabilità ascrivibile alla società Tiscali, per l'addebito di somme per canoni e servizi successivi alla ricezione del reclamo.

L'istante, infatti, ha lamentato l'interruzione dell'utenza e, l'operatore, ha dedotto come il disservizio potesse dipendere dall'attivazione di una seconda utenza da parte di Fastweb.

L'eccezione, la cui veridicità sarebbe tutta da provare, non solleverebbe comunque Tiscali da ogni responsabilità.

Posto che l'operatore ha avuto contezza delle lamentele dell'utente sull'assenza di linea, si sarebbe dovuto attivare, coerentemente con la prosecuzione della fatturazione, per verificare la regolarità dell'erogazione del servizio.

L'operatore disponeva, all'epoca dei fatti, di due opzioni: a) disattivare l'utenza, come richiesto dall'istante; b) verificarne la regolare erogazione o le ragioni della mancata fruizione, in conformità agli obblighi propri del fornitore di un servizio di telefonia.

Il gestore, invece, è rimasto inattivo proseguendo con l'emissione di fatture.

La società Tiscali Italia S.p.A., in altri termini, sebbene eccpisca l'assenza di propria responsabilità in ordine al ciclo di fatturazione contestato dall'istante, deducendo al riguardo, il difetto di notifica di qualsiasi richiesta di migrazione o di portabilità numerica e l'assenza di una regolare disdetta, non ha prodotto la documentazione di dettaglio del traffico e delle connessioni, attestante la regolarità e continuità del servizio telefonico e del servizio ADSL e, quindi, l'assenza di sospensioni tecniche o amministrative.

Non essendo stata poi manifestata la volontà dell'utente di continuare la fruizione del servizio con Tiscali ed essendo invece stata espressa volontà contraria, egli non avrà diritto ad un indennizzo per l'interruzione del servizio, dovendo piuttosto essere tenuto indenne da fatturazioni emesse per un servizio di cui non è stata oggi offerta prova della sua regolare fornitura.

Dovranno, dunque, essere stornate, ovvero, ove già corrisposte, rimborsate in favore dell'utente, tutte le fatture emesse (in caso di storno) o tutte le somme incassate (in caso di rimborso) - anche pro-quota - per addebiti inerenti i periodi successivi al 26 aprile 2016.

La domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, invece, deve essere rigettata, in quanto il reclamo prodotto dall'istante è stato regolarmente e compiutamente riscontrato da Tiscali.

Infine, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, conducono a riconoscere in favore dell'istante - in conformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS - l'importo di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso spese di procedura.

TUTTO CIO' PREMESSO

PROPONE

Al Direttore del Servizio di Supporto al CO.RE.COM ed agli organi collettivi e di garanzia

- a) di archiviare il procedimento nei confronti di Fastweb S.p.a.;
- b) di accogliere parzialmente l'istanza GU14 1235/16 del 02/02/2017, nei confronti di Tiscali Italia S.p.a., con rigetto delle ulteriori domande per cui essa sarà tenuta a:
  - 1) stornare o, in caso di intervenuto pagamento, a rimborsare (in tal caso a mezzo bonifico o assegno bancario), anche pro-quota, tutte le fatture contenenti addebiti a far data dal 26 aprile 2016;
  - 2) riconoscere e versare in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese della presente procedura.

Con la precisazione, che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia, sino al soddisfo.

E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento.

- c) inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, li 30/6/2017

Il Responsabile del Procedimento  
(dott.ssa Maria Rosaria La Marca)

