

DELIBERA 445/2023/CRL/UD del 10/11/2023
M. Ixxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/609157/2023)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 10/11/2023;

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. 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 modificata 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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di **M. Ixxx** del 20/05/2023 acquisita con protocollo n. 0135638 del 20/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato, in data 04 febbraio 2023, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/584xx6/2023 si è concluso con un mancato accordo in data 22 marzo 2023. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 20 maggio 2023, richiesta di definizione GU14/ 609xx7/2023 con la quale ha rappresentato quanto segue: “Per motivi tecnici la compagnia mi ha cambiato tecnologia comunicata tramite Raccomandata del 14 Ottobre 2022 N61xxxxxx54-6 .Dove era ben specificato che il mio numero di telefono non sarebbe cambiato Questa necessità era stata espressa anche telefonicamente in occasione dell'accettazione della nuova tecnologia .Invece in modo del tutto arbitrario mi hanno cambiato il numero, oltretutto senza nemmeno comunicarmelo lo scoperto solo quando ho visto che si poteva telefonare ma non ricevevo e quindi ho chiamato il telefonino e ho scoperto che mi avevano cambiato il numero , Si fa presente che il mio numero è di vitale importanza in quanto l'unico modo per essere reperibile da conoscenti e parenti in Italia e soprattutto all'estero che non avendo un recapito fisso non gli si può comunicare la variazione del nuovo numero e quindi non mi possono più contattare. Si fa presente che nonostante i miei solleciti non mi è stato mai mandato il nuovo contratto da controfirmare per la convalida e nonostante questo mi è stata inviata una bolletta da pagare riferita ai periodi in cui l'utenza era inattiva in quanto il servizio è diventato parzialmente attivo dal 21 Gennaio solo per i dati e per me il servizio voce ancora non funziona sul numero di telefono relativo” In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: a) “...immediato ripristino del Numero di telefono ...”; b) “...annullamento dell'ultima bolletta in quanto riferita al periodo di interruzione e disservizio della linea ...”; c) “...inoltre al risarcimento dei danni morali ... “. L'istante non ha depositato le memorie di replica ex art.16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. – Linkem Retail), regolarmente convocata, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2, del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “... La

Cliente è attualmente titolare di un servizio Voce e dati su fibra denominato “Suite Fibra VULA (in prosieguo, per brevità, “il Servizio”) (All. 1). Precedentemente all’attivazione del citato contratto, la Cliente possedeva un servizio con tecnologia ULL, associato alla linea telefonica numero 065211xxx (in prosieguo “la Linea”) cessato in data 12/12/2022 conseguentemente alla dismissione della centrale ULL sulla quale era attestata la linea telefonica numero 065211xxx (“la Linea”).

2. Variazione della numerazione a seguito di un adeguamento tecnologico da parte di Tiscali Sul punto, è importante rilevare come, fin dal 22/07/2021, in vista della prevista dismissione della centrale ULL TIM, sulla quale era attestato il servizio (in prosieguo, per brevità, “il Vecchio Servizio”), la Scrivente comunicava alla Cliente la necessità di passare dall’ULL alla fibra, ottenendo pertanto un miglioramento della qualità del servizio alle medesime condizioni economiche (All. 2). In data 2/11/2022, la Scrivente confermava per iscritto quanto anticipato in data 22/07/2021, mediante l’invio di una raccomandata AR, datata 14/10/2022 e ricevuta in data 7/11/2022, nella quale si proponeva il citato adeguamento tecnologico e si preannunciava un contatto telefonico da parte del Servizio Clienti finalizzato alla descrizione delle caratteristiche del nuovo servizio ed, in caso di accettazione della proposta, alla registrazione del nuovo ordine di attivazione (All. 3, 4). A tale riguardo, si ritiene importante evidenziare come la Cliente medesima abbia allegato alla presente istanza la citata comunicazione (All. 5), la quale, tuttavia, è visibilmente incompleta, in quanto dalla stessa risulta occultata una parte importante del testo inviato dalla Scrivente, che, per dovere di trasparenza, la Scrivente ha prodotto in allegato. Nella comunicazione datata 14/10/2022, infatti la Scrivente precisava “in caso di mancata accettazione della proposta o “per qualunque causa non dipendente da Tiscali non fosse possibile attivare soluzioni tecnologiche alternative per impossibilità sopravvenute, siamo spiacenti di comunicarti fin d’ora la cessazione del tuo attuale servizio al 2 dicembre 2022, senza alcun onere a tuo carico (cfr. All. 3). Successivamente, come previsto, durante il periodo intercorrente tra il 4/11/2022 ed il 19/11/2022, Tiscali tentava di contattare la Cliente, al fine di illustrarle la proposta per l’attivazione del nuovo Servizio, senza che la stessa risultasse mai reperibile (All. 6) Pertanto, in assenza di formale riscontro in merito al possibile adeguamento tecnologico o, in alternativa, alla migrazione verso altro operatore, come preannunciato, in data 12/12/2022, il Vecchio Servizio veniva cessato conseguentemente alla dismissione della centrale ULL (Cfr. All. 1). Solo in data 20/12/2022, evidentemente resasi conto della cessazione del Servizio, la Cliente contattava la Scrivente per lamentare l’indisponibilità dello stesso. Pertanto, al fine di ridurre al minimo ogni disservizio a carico dell’Istante, Tiscali le proponeva l’attivazione di un servizio su una nuova risorsa, giacché Linea era stata cessata conseguentemente alla dismissione della centrale. Il Nuovo Servizio veniva attivato in data 12/01/2023, sulla linea nativa Tiscali numero 0699785xxx (All.7). In data 24/01/2023, Tiscali inviava alla Cliente via email all’indirizzo ixxxxxxxxxx@tiscali.it le condizioni particolari e generali del nuovo contratto (All. 8).

3. La Perdita della Numerazione. Successivamente all’attivazione del Nuovo Servizio, la Cliente contattava ancora la Scrivente per lamentare la perdita della numerazione, venendo nuovamente informata che la stessa era stata cessata a seguito della dismissione della centrale, circostanza della quale l’Istante era stata adeguatamente

informata, come sopra descritto. Pertanto, in via del tutto eccezionale, la Scrivente si adoperava per effettuare ogni verifica necessaria alla individuazione di una modalità (fuori procedura) di recupero della Linea. In data 8/03/2023 veniva espletata la Number Portability della Linea, che rientrava quindi nella disponibilità della Cliente (All. 9). 3. Mancato invio del contratto da firmare. Sul punto, si evidenzia come in occasione della registrazione di ciascun ordine di attivazione, successivamente alla cessazione del Vecchio Contratto, Tiscali abbia provveduto ad inviare alla Cliente via email all'indirizzo `ixxxxxxxxxx@tiscali.it` le condizioni generali e particolari del contratto (cfr. All. 8, 10, 11.). Non risultano pervenute successivamente segnalazioni o reclami da parte della Cliente. 4. Mancato funzionamento del servizio voce. Al riguardo, è importante ribadire come la cessazione, con temporanea perdita della numerazione, è unicamente conseguenza del fatto che la Cliente non si è espressa in merito all'adeguamento tecnologico proposto e non si è resa reperibile ai numerosi tentativi di contatto telefonico effettuati dalla Scrivente al fine di illustrare la citata proposta di passaggio alla fibra. Si precisa inoltre che durante il periodo intercorrente tra la cessazione del Vecchio Servizio e la riattivazione della Linea, la Cliente ha fruito del Servizio dati dal 16/01/2023 e della Voce sulla linea nativa Tiscali dal 23/01/2023 al 10/03/2023 e successivamente sulla Linea originaria, come evidenziato dai log di connessione e dai tabulati del traffico Voce registrati sui sistemi Tiscali (All. 18, 19, 20, 21, 22, 23). Conclusioni. Per quanto sopra esposto, è evidente come Tiscali abbia agito in maniera diligente, informando la Cliente dapprima dell'imminente dismissione della centrale ULL e della conseguente necessità, in caso di suo interesse della stessa a mantenere il servizio Tiscali, di passare ad un servizio con differente tecnologia. Successivamente, a fronte della irreperibilità della Cliente e del conseguente mancato riscontro in merito alla possibilità procedere ad un adeguamento telefonico o di passare ad altro operatore, come preannunciato, la Scrivente ha proceduto alla cessazione del Vecchio Servizio. Successivamente, vista la determinazione della Cliente a riattivare il contratto con Tiscali, la Scrivente ha messo in atto ogni azione volta a consentire l'immediato ripristino del servizio e, attraverso una procedura del tutto eccezionale, si è addivenuti al recupero della numerazione originaria associata al Vecchio Servizio. Quanto poi alla doppia fatturazione, è evidente come, per quanto descritto al punto. 5 della presente memoria, non solo la Cliente non ha dovuto pagare fatture non dovute, ma la Scrivente ha stornato anche i canoni dovuti. Si rigetta pertanto ogni pretesa avversa in merito ai singoli punti oggetto dell'odierna controversia e si attende la definizione della stessa da parte di codesto preg.mo Corecom. ..."

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta a) "...immediato ripristino del Numero di telefono ...", non può essere accolta poiché la stessa esula dal potere riconosciuto alla presente Autorità di disporre obblighi di fare, potendo la stessa limitarsi a riconoscere gli indennizzi così come previsti dal Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di

comunicazioni elettroniche ed utenti. Sul punto, si richiama l'art.20, comma 4, del Regolamento "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.". Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta a) "...immediato ripristino del Numero di telefono ..." formulata dall'istante non può essere accolta poiché il Corecom non può imporre al gestore un obbligo di fare. Inoltre, la richiesta di cui al punto a) non può essere accolta per cessata materia del contendere. Infatti, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che il numero di telefono, 065211xxx, è nella disponibilità del cliente dal 10 marzo 2023, periodo antecedente alla presentazione dell'istanza GU14/XXXXXX/2023 del 20 maggio 2023. Alla luce di quanto emerso, la richiesta a) "... immediato ripristino del Numero di telefono ..." non può essere accolta. Infine, la richiesta a) neppure in ottica di favor utentis può essere accolta poiché la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. – Linkem Retail) ha agito secondo quanto comunicato nella A/R n.617xxxxxx46 del 14 ottobre 2022; mentre l'istante, da parte sua, non ha dato riscontro alla lettera, regolarmente ricevuta in data 07.11.2022, e alle successive telefonate del 04.11.22 e del 09.11.2022, preannunciate nella A/R sopra citata, ciò ha causato la cessazione del contratto e la perdita del relativo numero di telefono 065211xxx (cfr. A/R n.617xxxxxx46 del 14.10.22 - ricevuta A/R n.617xxxxxx46 del 07.11.2022 – all.6 depositato dalla convenuta). Una volta cessato il contratto e perduto il numero, l'istante ha contattato la società con la quale ha attivato un nuovo contratto. Successivamente, il ricorrente ha ricontattato telefonicamente il gestore che, attraverso la procedura di Number Portability, ha fatto rientrare il numero, 065211xxx, nella disponibilità dell'istante in data 10 marzo 2023, prima del GU14. Alla luce di quanto emerso, la richiesta a) "...immediato ripristino del Numero di telefono ..." non può essere accolta e fatta rientrare nell'indennizzo previsto dall'art.10, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons., in quanto l'assenza di formale riscontro dell'istante, in merito al possibile adeguamento tecnologico e modifica delle condizioni contrattuali Numero Cliente: 4xxxxxxx5, comunicato dalla convenuta, ha causato la cessazione del contratto e la perdita del numero 065211xxx. Per quanto riguarda la richiesta b) "...annullamento dell'ultima bolletta in quanto riferita al periodo di di interruzione e disservizio della linea ...", la stessa non può essere accolta per cessata materia del contendere. Infatti, dalla documentazione depositata in atti, risulta quanto segue: - l'istante non ha saldato la fattura n.230xxxx55 del 02.01.2023 (cfr. fattura n.230xxxx55 del 02.01.2023 depositata dal ricorrente); - la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. – Linkem Retail) ha stornato la fattura n.230xxxx55 del 02.01.2023 per un importo di €.59,27, emettendo nota di credito n. 236xxxx21 del 26.06.2023 per un importo di €.59,27 (cfr. all.17 depositato dalla società Tiscali Italia S.p.A.). - la Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. – Linkem Retail) ha affermato che "... Allo stato, non sono pertanto presenti insoluti a carico del Cliente ...". (cfr. punto 5 delle memorie depositate dalla ricorrente). Alla luce di quanto emerso, la richiesta b) "...annullamento dell'ultima bolletta in quanto riferita al periodo di di interruzione e disservizio della

linea ...” , presentata dall’istante, non può essere accolta. In merito alla richiesta c) “... inoltre al risarcimento dei danni morali ... “ si rileva che, ai sensi dell’Art. 20, comma 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, (L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.), l’oggetto della pronuncia esclude ogni tipologia di richiesta risarcitoria dato che l’Autorità è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, condannando l’operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra esposto, la richiesta c) viene rigettata e ritenuta inammissibile poiché di natura risarcitoria.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell’istanza della sig. **M. Ixxx** nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. – Linkem Retail) per le motivazioni di cui in narrativa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale danno subito.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell’Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 10/11/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini