

DELIBERA N. 154/2022/CRL/UD del 22/07/2022
G. LXXX / WIND / TISCALI
(ISTANZA LAZIO/D/171/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra G. Lxxx di cui al prot. D1217 del 14.02.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

“La ricorrente in data 28/09/2015 sottoscriveva contratto All Inclusive con Wind autorizzando il pagamento a mezzo RID da parte del di lei Marito Gxxx E..

In data 10/09/2015 con lettera di contestazione eccepiva l'inadempimento di Wind al contratto lamentando la mancata consegna del modem per la linea ADSL e per errato calcolo dei costi di fatturazione. Tale lettera non veniva riscontrata da Wind.

In data 21/12/2015 la ricorrente chiedeva il passaggio a Tiscali, che non si completava per responsabilità imputabile esclusivamente a Tiscali. Così veniva riattivata la linea con Wind e venivano pagate regolarmente le fatture.

In data 15/09/2016 la linea Wind risultava isolata e contattato il gestore al Call Center, questi comunicava che la linea era stata interrotta per mancanza di contratto.

L'istante così richiedeva:

- (i) Riattivazione della linea telefonica 0659XXXX;
- (ii) Indennizzo dovuto da Tiscali per mancata attivazione della linea a far data del 12/12/2015 fino alla data della disdetta del 1/03/2016;
- (iii) Indennizzo dovuto da Wind per distacco ingiustificato della linea telefonica.”

2. La posizione dell'operatore Tiscali Italia S.p.A.

La convenuta eccepiva l'infondatezza dell'istanza proposta dalla ricorrente adducendo quanto segue.

“In data 21 dicembre 2015, attraverso la compilazione del modulo di adesione online disponibile nella pagina Home di Tiscali all'indirizzo www.tiscali.it, la cliente richiedeva l'attivazione di un pacchetto di servizi ADSL e Voce denominato 'Suite tutto Incluso 20 MB) sulla linea numero 065XXXX.

Il processo di attivazione del Servizio in questione prevede l'attivazione della linea ADSL e, successivamente all'espletamento della stessa, l'avvio della procedura di Number Portability della linea.

In data 22 dicembre 2015, Tiscali inviava a Telecom Italia l'ordine di attivazione della linea fisica.

La richiesta veniva rifiutata dal gestore con la causale 'Cliente irreperibile in fase di appuntamento'.

In data 26 gennaio 2016, Tiscali riproponeva a Telecom Italia la richiesta di attivazione, che veniva espletata positivamente in data 2 febbraio 2016.

In data 5 febbraio 2016 Tiscali avviava il processo di Number Portability Pura, inviando al gestore Wind relativa richiesta che veniva scartata con la causale 'Presente un ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number'.

La richiesta riproposta dalla Scrivente in data 12 febbraio 2016 veniva scartata nuovamente con la medesima causale.

Tale rifiuto si giustifica con la presenza di un'altra richiesta di Portabilità sulla stessa Linea da parte di un altro gestore e non può essere in alcun modo ascritto a Tiscali.

In data 22 febbraio 2016, Tiscali riproponeva a Wind la richiesta di NPP, che veniva espletata positivamente in data 4 marzo 2016 con il passaggio della Linea da Wind a Tiscali.

In data 3 marzo 2016, perveniva a Tiscali la richiesta di disdetta da parte della Cliente a cui dava seguito in data 19 aprile 2016.

Con riguardo all'isolamento della linea dal 15/09/2016, Tiscali osserva come il servizio dalla stessa proposta sia cessato in data 19 aprile 2016. Eventuali malfunzionamenti riscontrati successivamente non possono essergli attribuiti.

Si precisa altresì che Tiscali durante il periodo in cui la linea della Cliente era attiva non ha mai ricevuto dalla stessa richieste di informazioni, supporti, reclami ad eccezione della richiesta di disdetta e istanza di conciliazione.

In conclusione, Tiscali rigetta ogni richiesta della Cliente.”

3. Posizione dell'operatore Wind S.p.A.

L'operatore WindTre S.p.A. (già Wind S.p.A.) chiede in via preliminare di dichiarare la domanda inammissibile secondo quanto disposto dall'art. 14 Delibera AGCOM n.173/09/CONS, come interpretato dalla delibera 276/13/CONS, in quanto non previamente formulata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione bensì dedotta per la prima volta dall'utente nell'ambito della definizione della controversia.

In ogni caso, sostiene “in data 8 ottobre 2015 veniva attivato il contratto 11656xxxx sulla linea 0659xxx.

In data 9/06/2016 il cliente depositava istanza ex art 5 Delibera 173/07/CONS, volta all'adozione di un provvedimento di urgenza per la riattivazione della linea.

Immediatamente la convenuta effettuava le dovute verifiche e riscontrava al Corecom e al cliente, specificando che “in data 28/09/2015 viene inoltrato a sistema ordine di attivazione per migrazione che si espleta positivamente in data 8/10/2015;

-in data 13/01/2016 perviene documentazione di recesso dal cliente;

- in data 14/01/2016 viene creato a sistema (automatismo) ordine di cessazione del contratto; verrà annullato in data 16/02/2016 in quanto non è stata specificata la volontà dell'istante in merito al rientro in Telecom. L'istante è risultata irreperibile in tutti i tentativi di contatto;

-in data 23/02/2016 perviene notifica di migrazione in NP che presenta DAC rimodulata con data espletamento 4/03/2016 ma presenta stato ordine KO Donating causa 'Presente ordinativo in corsi di NP relativo a Directory Number'.

Da verifiche su portale Telecom l'utenza risulta in stato Inactive con Infostrada dal 3/03/2016.

È ipotizzabile, dunque, che nonostante Wind abbia fornito lo scarto alla migrazione NP, quest'ultima sia stata espletata correttamente.

Per quanto riguarda il disservizio lamentato, l'istante dovrebbe rivolgersi all'attuale gestore”.

L'allineamento con sistemi di fatturazione, con simulazione di cessazione utenza su rete Wind, avveniva però in data 11/06/2016 e pertanto di riconoscevano al cliente le note di credito per le fatture frattanto emesse n. 7308637436 e n. 7310937716.

In data 19/06/2016 il cliente depositava istanza, ex art. 5 Delibera 173/07/CONS, volta all'adozione di un provvedimento urgente per attivazione della linea.

La convenuta riscontrava all'istanza in oggetto con note del 22/09/2016 in cui hanno specificato che “si comunica che l'utenza telefonica 0659xxxx non risulta attiva su rete Wind”.

4. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che l'istanza ha i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

In merito, con riguardo alla mancata attivazione della linea telefonica da parte di Tiscali dalla data di sottoscrizione del contratto, 21.12.2015, alla data della disdetta, pervenuta alla società in data 4.03.2016. In fatto, la ricorrente sottoscriveva un contratto con la società Tiscali, la quale attivava il processo di attivazione dell'ADSL e successiva Number Portability Pura.

La normativa di riferimento per la NNP (Number Portability Pura) quale la delibera 35/10/CIR, si articola in fasi quali (i) richiesta del cliente alla società Recipient comunicando il proprio codice NP; (ii) avvio della procedura da parte del recipient il quale trasmette la richiesta al Donor titolare della numerazione; (iv) ingaggio del Donating il quale effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al donating che ha in gestione la numerazione; (v) verifiche del donating il quale effettua le verifiche formali e tecniche; (vi) provisioning tecnico durante il quale Recipient, Donating, Donor, effettuano la NP e DAC (Data di Attesa Consegna).

Nel caso di specie, Tiscali correttamente avviava richiesta a Telecom Italia di attivazione della linea fisica, che avveniva positivamente in data 2 febbraio 2016. Successivamente attivava il processo di Number Portability il quale solo in data 4 marzo 2016 aveva esito positivo, in seguito a due KO tecnici dovuti alla presenza di un altro ordinativo in corso di NP relativo al Directory Number, del 2 febbraio e 14 febbraio.

In conclusione, dunque, il ritardo nella portabilità non può essere imputabile alla società Tiscali, la quale ha correttamente espletato le fasi ad essa competenti, non potendosi così accogliere la richiesta di cui al punto (ii). La portabilità invero avveniva con richiesta il 23 febbraio 2016, processata entro 13 giorni lavorativi, in coerenza con la normativa di settore.

In data 3/03/2016, la cliente comunicava la disdetta all'operatore Tiscali, sostenendo di aver chiesto il rientro in Wind alle medesime condizioni del contratto stipulato con la stessa in data 28/09/2015, circostanza negata dalla società convenuta. L'istante, tuttavia, non forniva prova della sottoscrizione del contratto con la suddetta società, presentando solo l'estratto conto degli addebiti bancari del 10/02/2016, 11/04/2016, 6/06/2016, 9/08/2016, stante l'avvenuta migrazione in Tiscali.

La società Wind, che contestava la richiesta di rientro della ricorrente, si accorgeva dell'errata fatturazione in considerazione dell'avvenuta migrazione in Tiscali.

L'istante, tuttavia, lamentava l'arbitraria disattivazione dei servizi Wind in data 15/09/2016, sostenendo come, contattato il servizio Call Center Wind, l'operatore avesse risposto che non vi era attivo alcun contratto sull'utenza ad essa intestata.

In assenza di assolvimento dell'onere probatorio da parte della Sig.ra Lxxx, con riferimento al contratto stipulato con la società Wind successivamente alla disdetta con Tiscali, in considerazione altresì delle due note di credito emesse dalla società Wind nei confronti della cliente, non può essere accolta la richiesta dell'istante circa l'indennizzo per ingiustificata disattivazione della linea di cui al punto (iii) e conseguentemente non può accogliersi la richiesta di cui al punto (i).

5. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie si ritiene che spese di procedura siano compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

- Il rigetto dell'istanza della Sig.ra G. Lxxx per i motivi sopraesposti.

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.

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 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, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini