

DETERMINA DIRETTORIALE 11/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/487142/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA S.F.

- Wind Tre (Very Mobile), 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 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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente S.F., del 29/12/2021 acquisita con protocollo n. 0499654 del 29/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0802083xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente ha richiesto la portabilità del n. 0802083xxx da Tiscali a WIND Tre, ma quest’ultimo ha attivato un nuovo numero 0804032xxx senza preventiva comunicazione; b. l’utente ha richiesto a entrambi gli operatori chiarimenti a mezzo PEC e ha richiesto a Tiscali il recesso dal rapporto contrattuale ma Tiscali, ha continuato a emettere fatture. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: i. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami; ii. la liquidazione dell’indennizzo per la ritardata portabilità; iii. il rimborso/storno delle fatture emesse da Tiscali.

La società WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha raggiunto un accordo transattivo con la parte istante. La società Tiscali Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che la cliente era titolare, dal 7 febbraio 2017, di un servizio, denominato “Tutto Incluso Light, Adsl e Voce” associato alla linea n. 0802083xxx, nativa Tiscali.

In data 15 gennaio 2019, il predetto servizio è passato alla tecnologia VULA e ha cambiato denominazione in "Ultrainternet Full", rimanendo attivo sulla medesima linea. In data 31 marzo 2021, è pervenuto, tramite la Codacons per conto della cliente, una comunicazione con cui si evidenziava di aver richiesto all'operatore WIND Tre, in data 20 settembre 2020, la migrazione del servizio con la migrazione del numero telefonico 0802083xxx. Nel contempo si contestavano le fatture emesse da Tiscali successive alla presunta migrazione. In data 6 aprile 2021, Tiscali ha riscontrato il predetto reclamo, seppur inviato a una PEC non presente all'interno della Carta dei servizi Tiscali, comunicando l'assenza di notifica di migrazione e invitando la cliente, nel caso non procedesse con la migrazione, a inviare regolare disdetta. Tiscali non ha ricevuto alcuna richiesta di migrazione e/o NP da parte di altro OLO per l'acquisizione della linea, né ha ricevuto regolare disdetta da parte dell'istante. Il servizio allo stato attuale è attivo ma sospeso, dal 22 giugno 2021, per insolvenza. Risultano insolute le ultime sei fatture per un totale di euro 369,34.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei confronti di Tiscali Italia per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo accoglimento mediante la sottoscrizione dell'accordo transattivo tra la parte istante e l'operatore WIND Tre: Risulta evidente che eventuali ritardi relativi alla ritardata migrazione della linea telefonica ricadono nella sfera di competenza del gestore recipient che è tenuto a informare il cliente circa l'esistenza di impedimenti per il completamento della procedura di migrazione. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei confronti di Tiscali che ha fornito prova di aver riscontrato il reclamo del 31 marzo 2021 mediante la comunicazione scritta del 6 aprile 2021. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare parziale accoglimento in relazione alle fatture emesse successivamente al reclamo del 31 marzo 2021 nel quale la cliente ha richiesto, altresì, il recesso dal rapporto contrattuale in essere con Tiscali. Sebbene non si tratti di una disdetta contrattuale in senso stretto, nella comunicazione del 31 marzo 2021 la cliente ha reso noto il proprio intendimento di cessare la numerazione 0802083xxx e la relativa fatturazione, pertanto, si ritiene che la fatturazione proseguita da Tiscali successivamente a tale data sia da stornare. Resta a carico della cliente la fattura n. 210534732 del 2 marzo 2021 di euro 59,89.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 29/12/2021, è tenuta a disporre lo storno delle fatture insolute a partire dalla fattura n. 210943387 del 2 maggio 2021 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione.

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
Giovanni Santella