

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/418793/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MANSUETI MARIA ANTONIETTA  
- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), 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;

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”;

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. 696/20/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente MANSUETI MARIA ANTONIETTA, del 27/04/2021 acquisita con protocollo n. 0198125 del 27/04/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza fissa n. 07731995651, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente Tiscali, in data 2 gennaio 2021 ha sottoscritto un contratto con Vodafone, con richiesta di migrazione del numero, per l’attivazione dell’offerta Vodafone Internet Unlimited al costo mensile di euro 29,90; b. dopo alcuni giorni, la linea voce è stata sospesa, sia in entrata che in uscita, e anche la linea dati ha cessato di funzionare; c. malgrado le numerose telefonate effettuate al call center, Vodafone non ha provveduto alla migrazione della linea, asserendo che si è verificato un KO da parte di Tiscali. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio voce e dati nel corso della procedura di migrazione; ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami. L’utente ha, infine, contestato le fatture emesse successivamente alla presentazione dell’istanza UG.

L’operatore Tiscali Italia S.p.A. ha dichiarato che l’utente era titolare, dal 3 dicembre 2016, di un servizio ADSL e Voce associato alla linea telefonica numero 07731995651, cessato in data 16 febbraio 2021 a seguito

dell'espletamento della migrazione verso altro operatore. Sul punto, Tiscali ha rappresentato che la prima richiesta di migrazione da parte di Vodafone, pervenuta in data 7 gennaio 2021, è stata riscontrata positivamente in Fase 2; la Fase 3, avviata da Vodafone il 13 gennaio 2021, ha avuto invece esito negativo in data 21 gennaio 2021, senza l'indicazione di una causale di rifiuto. In data 2 febbraio 2021, Vodafone ha inviato a Tiscali una nuova richiesta di portabilità, espletata positivamente il 15 febbraio 2021, con il passaggio della linea da Tiscali a Vodafone. Successivamente, Tiscali ha provveduto alla cessazione del contratto sui propri sistemi. L'operatore, con riguardo alla mancata fruizione del servizio nel corso della procedura di migrazione lamentata dall'utente, ha dichiarato che il servizio è stato fruito regolarmente fino alla cessazione dello stesso, allegando una schermata dei log di connessione registrati sui propri sistemi. Per quanto concerne il contestato omesso riscontro ai reclami, l'operatore ha precisato che non è pervenuta alcuna segnalazione da parte dell'utente per segnalare il malfunzionamento del servizio, richiedere supporto o sollecitare la conclusione del processo di migrazione. Tiscali, per quanto sopra esposto, si è dichiarata dunque estranea ai fatti oggetto della presente controversia. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato che, a seguito di richiesta di attivazione del profilo consumer Internet Unlimited in data 2 gennaio 2021, la linea con numero 07731995651 è stata regolarmente importata in Vodafone con migrazione espletata il 15 febbraio 2021, nelle tempistiche contrattuali. L'operatore ha rilevato, poi, che la contestazione relativa ai malfunzionamenti appare priva di pregio in quanto oltremodo generica e carente di qualsiasi fondamento in fatto e diritto. Vodafone ha eccepito, altresì, l'estraneità della società in relazione ai disservizi lamentati per il periodo antecedente all'espletamento della migrazione, evidenziando che la linea era ancora di competenza del gestore donating. Vodafone ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, atteso che non vi sono reclami in atti e che il procedimento GU5 - peraltro archiviato - non può essere considerato alla stregua di un reclamo. L'operatore ha chiesto, pertanto, il rigetto dell'istanza o, in subordine, l'estromissione di Vodafone dalla procedura.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, si rappresenta che l'istante in data 2 gennaio 2021 ha richiesto la migrazione del proprio numero 07731995651 da Tiscali a Vodafone, aderendo all'offerta Vodafone Internet Unlimited. Una prima richiesta di migrazione da parte di Vodafone, pervenuta a Tiscali il 7 gennaio 2021, è stata espletata negativamente in Fase 3, il 21 gennaio 2021 – entrambi gli operatori, in sede di contraddittorio, non hanno fornito alcuna indicazione in merito al KO rilasciato da TIM. La successiva richiesta, inviata da Vodafone a Tiscali in data 2 febbraio 2021, ha avuto esito positivo e, il 15 febbraio 2021, si è conclusa la migrazione in Vodafone. L'utente ha dichiarato di aver subito, a far data dal 19 gennaio 2021, l'interruzione della linea voce e dati. In ragione di tanto, il 2 febbraio 2021 ha formulato, contestualmente all'istanza di conciliazione, la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo (GU5/388056/2021) nei confronti delle società Tiscali e Vodafone per la riattivazione della linea, chiedendo l'attivazione del servizio con Vodafone o, in subordine, il rientro in Tiscali. L'istanza è stata, poi, archiviata il 25 febbraio 2021 in ragione del ripristino della funzionalità totale della linea, avvenuta in data 15 febbraio 2021, a seguito di intervento tecnico disposto da Tiscali. Nella medesima data, si è espletata la migrazione verso Vodafone. Nel merito, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i. possa trovare accoglimento nei confronti di Tiscali atteso che, nelle more dell'espletamento del passaggio a Vodafone, avvenuto il 15 febbraio 2021, l'utente ha subito l'interruzione del servizio voce e dati. Invero, a fronte del disservizio lamentato da parte istante con la presentazione del GU5, il 2 febbraio 2021, l'operatore donating Tiscali si è limitato a dichiarare in memoria che il servizio è stato fruito regolarmente fino alla sua cessazione, allegando una schermata dei log di connessione registrati sui propri sistemi. L'operatore non ha prodotto tuttavia alcuna documentazione di dettaglio di traffico voce generato dall'utenza di cui si controverte, riferito al periodo interessato. Occorre, inoltre, evidenziare che, dalla disamina della schermata depositata in atti, non si rileva alcuna connessione dal 20 gennaio e fino al 9 febbraio 2021, periodo durante il quale l'utente non ha presumibilmente fruito del servizio. Peraltro, si rileva che Tiscali nel fascicolo documentale relativo al GU5 (388056/2021) dà atto di interventi tecnici posti in essere a seguito di disservizi accertati. L'operatore, infatti, in data 9 febbraio 2021 comunica che “a seguito dell'istanza GU5 di Codesto Spettabile Corecom, si dà atto che, in data odierna, Tiscali, a seguito di verifiche tecniche, ha provveduto a contattare la Cliente. In tale occasione, è stata predisposta l'apertura di un ticket di guasto per la fonia. Giova precisare che la parte dati ha sempre funzionato regolarmente”. Si evidenzia che l'utente ha contestato quest'ultima affermazione, precisando nel fascicolo documentale che il servizio dati non ha mai funzionato dalla data di interruzione della linea. In ragione di quanto sopra rappresentato, atteso che Tiscali non ha fornito alcuna giustificazione in ordine ai disservizi lamentati dall'istante, la società sarà

tenuta alla liquidazione di un indennizzo per l'interruzione del servizio (voce e dati) collegato all'utenza n. 07731995651. Al fine di determinare il quantum indennizzabile all'utente, occorre tuttavia precisare che, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alle richieste di tentativo di conciliazione e di provvedimento temporaneo presentate al Corecom Lazio in data 2 febbraio 2021. Invero, l'unico reclamo depositato dall'utente risulta essere un documento privo di elementi circostanziati e si ritiene, dunque, che lo stesso non possa essere qualificato come tale. Tiscali sarà tenuta, pertanto, alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il periodo intercorrente dal 2 febbraio 2021 (data in cui l'operatore viene a conoscenza del disservizio a seguito della presentazione dell'istanza di conciliazione e del GU5) al 15 febbraio 2021 (data di riattivazione del servizio), per l'interruzione del servizio voce, e per il periodo intercorrente dal 2 febbraio 2021 (dies a quo, coincidente con la presentazione dell'istanza di conciliazione e del GU5) all'8 febbraio 2021 (atteso che vi è prova di connessione a far data dal 9 febbraio 2021), per l'interruzione del servizio dati. Con riferimento alla doglianza di cui al punto ii., si ritiene che non si disponga di elementi tali da giustificare un indennizzo per mancata risposta ai reclami in quanto dalla documentazione depositata in atti non vi è prova che l'utente abbia segnalato, in costanza di disservizio, la problematica alle società Tiscali e Vodafone. Invero, parte istante ha fatto riferimento in memoria a "numerose chiamate e segnalazioni effettuate al call center sia di Tiscali che di Vodafone" senza fornire, tuttavia, elementi probanti e circostanziati in merito. Quanto all'unico reclamo depositato in atti dall'istante, si ritiene che il documento, come già rappresentato, non sia riconducibile alla fattispecie del reclamo. L'utente si limita, infatti, a elencare le comunicazioni fornite da Tiscali e Vodafone nel fascicolo documentale relativo al GU5 e le risposte ricevute dagli operatori - peraltro, talune non pertinenti con i disservizi lamentati - non indicando con chiarezza gli estremi degli asseriti reclami. La richiesta dell'istante di cui al punto iii., relativa alla contestazione delle fatture emesse in data successiva alla presentazione dell'UG, non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e non suffragata dalla documentazione contabile a supporto della propria richiesta. Parte istante si limita, infatti, a contestare genericamente la fatturazione, senza indicare le fatture oggetto di richiesta, le singole voci di costo oggetto di contestazione, né addurre alcuna motivazione al riguardo.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/04/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 78,00 (settantotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 13 giorni, per l'interruzione del servizio voce, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi; ii. euro 36,00 (trentasei/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 6 giorni, per l'interruzione del servizio dati, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi.

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