

**DETERMINA DIRETTORIALE 157/21/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/447621/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.S.M. - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.),  
Wind Tre (Very Mobile)**

**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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente M.S.M., del 03/08/2021 acquisita con protocollo n. 0331417 del 03/08/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0668801xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. intestatario di un contratto di erogazione servizi voce e dati relativo all’utenza n. 0668801xxx con la società Tiscali Italia S.p.A.; b. in data 12 novembre 2020 è stato contattato da un operatore di Tiscali che gli ha proposto un’offerta per i clienti Tiscali che prevedeva il passaggio da ADSL a Fibra a una tariffa conveniente; c. in detta sede l’operatore telefonico, viste le titubanze dell’utente ha garantito che il passaggio alla Fibra sarebbe avvenuto entro il 18 gennaio 2021 e senza interruzioni di linea; d. l’istante, ritenendo l’offerta conveniente, ha deciso di aderire, e successivamente in data 18 gennaio 2021, data in cui, a detta dell’operatore, sarebbe dovuto avvenire il passaggio dall’ADSL alla Fibra, senza alcun preavviso e motivazione i servizi sia voce che dati venivano interrotti; e. l’istante ha contattato immediatamente il servizio clienti Tiscali, ha chiesto spiegazioni e l’immediata riattivazione dei servizi, ma non ha ricevuto alcuna spiegazione sui motivi tecnici e/o amministrativi che avevano causato l’interruzione dei servizi voce e dati né tantomeno la giusta assistenza; f. nonostante ciò, nulla è cambiato, l’istante, quasi con cadenza quotidiana, ha contattato il servizio clienti

Tiscali per avere delucidazione in merito alla sospensione dei servizi e ha chiesto, nel contempo, l'immediata riattivazione degli stessi ma invano; g. in data 25 gennaio 2021, l'utente ha deciso di cambiare gestore e migrare verso il gestore WIND Tre, in quanto era stato rassicurato sui tempi brevi di migrazione con l'immediata riattivazione dei servizi; h. ad oggi, nonostante le rassicurazioni dell'operatore WIND Tre, la migrazione non si è ancora perfezionata e l'utente continua a rimanere senza servizi voce e dati, i. in data 5 febbraio 2021 veniva sporto reclamo via PEC rimasto inevaso e veniva, pertanto, avviata la procedura conciliativa (UG) con relativo provvedimento di urgenza a seguito del quale i servizi venivano riattivati ma solo in data 16 febbraio 2021. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. lo storno e rimborso delle fatture relative al servizio Fibra non attivato e relative a servizi voce e dati non attivi; ii. la liquidazione dell'indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio Fibra; iii. la liquidazione dell'indennizzo per sospensione o cessazione del servizio; iv. la liquidazione dell'indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori; v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami; vi. il risarcimento danni; vii. il rimborso delle spese di procedura.

La società Tiscali Italia, nel corso del contraddittorio, ha precisato in via preliminare che, ai sensi dell'articolo 2 della delibera n. 347/18/CONS, in data 8 febbraio 2021, ha riconosciuto all'istante l'indennizzo contrattuale di euro 100,44, per il periodo di disservizio dal 18 gennaio 2021 al 12 febbraio 2021. Il suddetto indennizzo è stato applicato mediante bonifico bancario in data 19 febbraio 2021. La Carta dei Servizi Tiscali prevede, infatti, un indennizzo giornaliero di euro 2,50 per generico malfunzionamento o indisponibilità del servizio (identificato da un unico numero contratto che sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti). Successivamente, in sede di gestione del reclamo inviato dal cliente in data 2 febbraio 2021, Tiscali ha provveduto ad applicare uno sconto sul canone pari a euro 49,90, applicato alla fattura numero 210896783 del 2 maggio 2021. In data 10 febbraio 2021, Tiscali ha inviato all'avv. M., una comunicazione mediante raccomandata, mediante la quale ha confermato l'applicazione degli indennizzi sopra citati. Nella stessa comunicazione, alla luce dell'accertata difficoltà a procedere con la variazione contrattuale prospettata, al cliente veniva comunicato il codice di migrazione affinché potesse avviare la migrazione verso un altro operatore. Per tali motivi Tiscali ha richiesto l'inammissibilità dell'istanza ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento sugli indennizzi. Nel merito delle contestazioni avversarie, Tiscali ha dichiarato che il cliente è titolare di un servizio voce e dati con tecnologia POTS denominato "Suite Tutto Incluso 20 Mega", allo stato, regolarmente fruito e fatturato. Il cliente ha richiesto una variazione dal servizio ADSL alla Fibra e la richiesta di variazione dell'11 novembre 2020 non è stata espletata a causa di impedimenti tecnici sui quali Tiscali non aveva alcuna possibilità di intervenire. In data 18 marzo 2021, il cliente ha revocato la precedente richiesta di disdetta, mediante registrazione vocale. Con riferimento alla sospensione del servizio nelle more della procedura di passaggio tra operatori, Tiscali ha precisato che la prima segnalazione di malfunzionamento è pervenuta in data 19 gennaio 2021. Nel corso della lavorazione dei guasti aperti da Tiscali verso TIM, è emerso che l'intervento di attivazione della Fibra non risultava possibile a causa degli impedimenti irreversibili dovuti all'eccessiva distanza dalla centrale. La problematica tecnica veniva risolta in data 12 febbraio 2021, come evidenziato dai log di connessione e dai tabulati del traffico voce registrati sui sistemi Tiscali. In merito alla mancata migrazione verso WIND Tre, si rileva come l'unica richiesta di migrazione, pervenuta da parte di WIND Tre in data 28 gennaio 2021, sia stata scartata da Tiscali con la causale "Codice Segreto Errato". Non risultano pervenute successivamente ulteriori richieste di migrazione da parte di WIND Tre o di altri gestori, pertanto, il servizio è tuttora attivo con Tiscali. WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha precisato che non è stata emessa alcuna fattura in relazione alla numerazione 0668801xxx oggetto del presente procedimento. La richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti disservizi della linea fissa oggetto del presente procedimento, nonché sulle motivazioni della mancata migrazione della stessa. Corre l'obbligo di precisare che in data 27 gennaio 2021 veniva inoltrato, tramite canale Web, l'ordine n. ID 1-518547336294 di attivazione dell'utenza n. 0668801xxx in accesso "FIBRA FTTC VULA" nello scenario WIND Tre OLO recipient e Tiscali OLO donating. Tale ordine veniva annullato in data 5 febbraio 2021 per centrale satura. Anche il modem, già consegnato al signor M., associato al contratto veniva correttamente disattivato per recesso in data 12 febbraio 2021. Nelle more della gestione ordinaria del Servizio Clienti sempre in data 12 febbraio 2021 veniva informato l'istante, tramite SMS, al numero 3493347xxx, che per motivi tecnici non era possibile procedere all'attivazione del servizio di migrazione richiesto, fornendogli, dunque, anche le indicazioni per la restituzione del modem. Nessuna segnalazione è pervenuta in merito alla doglianza della presente istanza, se non una PEC in data 8 febbraio 2021 contestualmente alla presentazione del procedimento GU5 n. 391065/2021 presso il CORECOM Lazio

e relativo UG n. 391063/2021. Tale procedimento d'urgenza è stato subito preso in carico dalla scrivente e verificato con l'ente competente. In data 11 febbraio 2021 veniva fornito regolare riscontro confermando l'impossibilità di attivazione del DN numero 0668801xxx in accesso FTTC, poiché risultava che l'armadio che serviva l'indirizzo: VIA Cxxx xx Dx Rxxxxx, n° xxx - ROMA era saturo. Pertanto, il KO definitivo fornito in precedenza e confermato al signor M. in data 5 febbraio 2021 era corretto. In data 1° marzo 2021 il CORECOM Lazio ha archiviato il procedimento in quanto la linea risultava funzionante, come confermato nel procedimento GU5 dall'operatore Tiscali Italia in data 16 febbraio 2021: "I servizi della linea oggetto del presente procedimento sono stati riattivati". WIND Tre, fin da subito, ha inserito a sistema la richiesta di migrazione della linea fissa avente numero 0668801663, ma a seguito del KO ricevuto, indipendente dal gestore, non è riuscita a espletarla. In caso di non disponibilità del servizio in Fibra FTTC, in determinate zone, da parte degli operatori Wholesale (variazione mercato) non può ravvisarsi una responsabilità in capo a WIND Tre, in quanto trattasi di una causa di forza maggiore. Nella fattispecie in esame, alcuna responsabilità potrà essere imputata a WIND Tre che, in qualità di OLO recipient, ha assolto correttamente a tutti i doveri tecnici posti a suo carico dalle delibere n. 274/07/CONS e n. 35/10/CIR in materia migrazione. WIND Tre ha provveduto all'avvio della migrazione e ne ha monitorato l'espletamento entro le tempistiche previste dalla Carta Servizi oltre che alle Condizioni Generali di Contratto. In relazione a un possibile disservizio, WIND Tre ha confermato ancora una volta la linea non è mai transitata sulla propria rete, pertanto, si dichiara estranea ai fatti reclamati sulla fattispecie dal signor M..

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. può trovare accoglimento relativamente alle fatture emesse nel periodo del disservizio dal 18 gennaio 2021 al 12 febbraio 2021 in quanto in assenza di servizio le fatture devono essere stornate oppure rimborsate. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento in quanto l'upgrade richiesto dal servizio ADSL al servizio Fibra non ricade nell'ambito di applicazione di cui all'articolo 4 del Regolamento sugli indennizzi che riguarda espressamente il ritardo nell'attivazione dei servizi voce e accesso internet, a prescindere dalla tecnologia utilizzata, ADSL piuttosto che Fibra. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. è stata già soddisfatta da Tiscali Italia che, prima del deposito dell'istanza di conciliazione, ha disposto mediante bonifico la corresponsione dell'indennizzo per il disservizio occorso nel periodo 18 gennaio 2021- 12 febbraio 2021 secondo quanto previsto dalla propria Carta servizi. Nel caso di specie trova applicazione quanto previsto dall'articolo 2, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto il disservizio oggetto di doglianza non rientra nell'ambito dei disservizi legati alla procedura di passaggio tra operatori, bensì è stato determinato dall'impossibilità tecnica di procedere alla variazione della tecnologia dell'accesso internet, da ADSL a Fibra, come prima già descritto. Si fa presente in ogni caso che WIND Tre sia tramite SMS che nelle more della gestione dell'istanza GU5 ha informato il cliente in merito all'impossibilità di procedere alla migrazione della linea telefonica per "centrale saturo", assolvendo ai propri oneri informativi. La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 5 febbraio 2021 risulta riscontrato per facta concludentia mediante la riattivazione della linea avvenuta in data 12 febbraio 2021. La richiesta dell'istante di cui al punto vi. non può trovare accoglimento in quanto esula dalle competenze di questa Autorità secondo quanto previsto dall'articolo 20, comma 4 del Regolamento. Infine, anche la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/08/2021, è tenuta a stornare/rimborsare le fatture emesse nel periodo 18 gennaio 2021- 12 febbraio 2021.

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