

DETERMINA DIRETTORIALE 21/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/90793/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Murgia - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Murgia, del 01/03/2019 acquisita con protocollo N. 0088391 del 01/03/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Nella documentazione allegata all’istanza, l’utente ha dichiarato di essere titolare dell’utenza mobile n. 3331738xxx, in relazione alla quale, in seguito a modifiche unilaterali del contratto, ha richiesto il passaggio da WIND a Tiscali. In data 21 marzo 2018, l’istante si è recato presso un centro al fine di effettuare il suddetto cambio di gestore in attesa che lo stesso avvenisse entro le successive 48 ore. Tuttavia, l’utente ha dichiarato che in data 24 marzo 2018 il passaggio non era stato ancora espletato e il gestore WIND prelevava il credito presente sulla SIM per il rinnovo dell’opzione “All Inclusive Super Big”. Al contempo, l’utente ha riscontrato che la SIM non funzionava regolarmente, soprattutto in relazione al traffico dati. L’utente ha contattato più volte il servizio clienti dei due operatori, senza tuttavia ottenere alcuna risposta. In data 3 aprile 2018 ha delegato un legale per sporgere formalmente reclamo a mezzo PEC. Una volta effettuato il passaggio dell’utenza mobile in Tiscali, l’istante ha dichiarato di aver riscontrato un servizio di qualità scadente e soggetto a frequenti interruzioni nonché lentezza della navigazione in internet, risolvendosi a effettuare un ulteriore reclamo formale in data 19 luglio 2018. Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto: i. lo storno di qualsiasi fattura emessa in relazione al periodo contestato in quanto relativa a servizi non fruiti; ii. l’indennizzo pari a euro 7,50 per ciascun giorno di disservizio fino a risoluzione della problematica; iii. l’indennizzo pari a euro 5,00 per ciascun giorno di ritardo in relazione alla omessa o ritardata portabilità del numero; iv. l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima liquidabile di euro 300,00; v. il rimborso delle spese di procedura quantificate in euro 270,00;

Tiscali S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato che l’istante è stato titolare, dal 9 aprile 2018, della SIM mobile n. 3331738xxx. In data 21 marzo 2018, l’utente ha aderito all’offerta “Tiscali Prepagata B2C” tramite un dealer Tiscali e ha sottoscritto il modulo contrattuale che il gestore ha versato in atti. Tiscali ha precisato di aver attivato il suddetto contratto in data 9 aprile 2018, applicando la promozione alla quale aveva aderito l’istante e le condizioni generali di contratto e dell’abbonamento. L’operatore ha altresì precisato che attualmente l’utente non risulta più attivo in Tiscali (migrazione verso altro OLO richiesta in data 25 settembre 2018). Il gestore ha evidenziato che, in data 3 aprile 2018, lo Studio Legale Bassoli, per conto dell’utente, ha inviato un reclamo via PEC, allegato in atti, sia a Tiscali che al donating WIND, al fine di sollecitare l’attivazione del servizio. Tiscali ha tuttavia specificato che la richiesta di importazione dell’utenza andava in

scarto a causa del codice ICCID errato (cioè il numero seriale della SIM del gestore di provenienza). In data 5 aprile 2018, Tiscali ha dunque inviato un SMS al proprio cliente per richiedere conferma del codice ICCID e allegazione dell'immagine della SIM WIND da migrare. In ogni caso, Tiscali ha sottolineato che l'indirizzo PEC tiscali@legalmail.it al quale è stato inviato il reclamo non è corretto, atteso che, come indicato al punto 3.3 "Reclami" della allegata Carta dei Servizi, gli utenti possono inoltrare formale reclamo attraverso diversi canali, tra cui l'indirizzo PEC servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it. In relazione alle tempistiche di attivazione del servizio, Tiscali ha richiamato quanto previsto in modo espresso dalla Carta dei servizi, al punto 2.2, laddove il gestore si impegna ad attivare le SIM mobili entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta di attivazione, correttamente formulata e corredata della documentazione prescritta. Infine, in relazione alla PEC inviata in data 24 luglio 2018, Tiscali ha dichiarato di aver fornito riscontro a mezzo raccomandata in data 14 agosto 2018, come da allegato in atti, specificando di aver comunicato all'istante che non risultavano pervenute segnalazioni in merito a disconnessioni o malfunzionamenti. A tal fine, il gestore ha allegato la schermata CRM relativa al sistema di "customer relationship management".

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto dedotto e replicato dalle parti, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento come di seguito precisato. In relazione alla richiesta sub i., si precisa che la stessa non può essere accolta atteso che oggetto della controversia è una SIM mobile prepagata in relazione alla quale non sono emesse fatture fiscali. Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo di cui al punto ii., si precisa che la stessa non può trovare accoglimento atteso che, alla luce del fascicolo documentale, non risultano documentate nè eventuali sospensioni amministrative dell'utenza né può ritenersi fondato l'asserito mal funzionamento della SIM mobile. Al riguardo, dal contenuto monitorio del reclamo del 19 luglio 2018, versato in atti dal gestore, si evince che l'utente lamenta essenzialmente un servizio scadente rispetto agli standard di qualità, che in assenza di ulteriori, documentate segnalazioni tecniche, appare riconducibile a problemi di copertura che possono verificarsi su tutto il territorio nazionale in relazione alle SIM mobili. Si precisa, infatti, che a differenza dei contratti per la telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di conoscere i luoghi di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito, risultare geograficamente distanti. In considerazione di ciò, non si ritiene fondata la richiesta di indennizzo formulata dall'utente. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto iii., posto che non è oggetto di contestazione l'omessa portabilità del numero 3331738xxx, bensì il ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio dell'utenza mobile in questione dal precedente gestore a Tiscali, tenuto conto di quanto documentato in atti, si precisa quanto segue. Atteso che l'istante ha richiesto l'attivazione della SIM mobile, con portabilità del vecchio numero, in data 21 marzo 2018 e che, come da Carta servizi allegata in atti, il gestore espressamente prevede un tempo massimo di 15 giorni per l'attivazione della SIM mobile dal momento in cui acquisisce tutte le informazioni necessarie, alla luce di quanto in atti, si osserva quanto segue. Tiscali ha precisato di aver attivato l'utenza mobile in data 9 aprile 2018, ovvero 4 giorni più tardi rispetto al termine massimo (5 aprile 2018) entro cui avrebbe dovuto espletare la procedura. Al riguardo, per quanto l'operatore abbia argomentato che una prima richiesta di portabilità veniva scartata a causa di errori nella comunicazione del codice seriale della SIM da importare, in assenza di prove circa l'effettivo errore nel primo inserimento di tale codice da parte dell'utente, deve riscontrarsi il ritardo nell'espletamento della procedura di cambio operatore. Pertanto, può trovare applicazione la fattispecie di cui all'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, atteso che, nel caso di specie, il ritardo si verifica in ordine al passaggio dell'utenza da un gestore all'altro, in costanza di utilizzo da parte dell'utente del proprio numero di telefono. Tiscali è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'importo di euro 6,00 relativo a quattro giorni di ritardo nell'espletamento della procedura di passaggio, ai sensi del sopra citato articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta sub iv. può essere accolta relativamente al reclamo del 19 luglio 2018, inviato a mezzo PEC dall'utente, atteso che Tiscali non fornisce prova adeguata dell'effettivo invio al cliente del proprio riscontro. In particolare, per quanto il codice del reclamo trovi corrispondenza in quanto riportato nella schermata "CRM" versata in atti da Tiscali, non può dirsi provata la trasmissione della raccomandata al cliente, vista la documentazione in atti. Tenuto conto della data del reclamo e dell'udienza di conciliazione (6 febbraio 2019), già decurtato il termine massimo per la risposta ai reclami contrattualmente previsto da Tiscali, si ritiene che l'utente abbia diritto alla corresponsione dell'importo massimo liquidabile di euro 300,00, ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi. Per mera completezza, si precisa che il reclamo del 3 aprile 2018, in relazione al quale l'utente ha lamentato la mancata risposta, è in ogni caso da considerarsi evaso per *facta concludentia* atteso che – a fronte del sollecito all'espletamento della procedura di passaggio e di portabilità del numero – il gestore si

è prontamente attivato a ultimare la procedura. Infine, per quanto riguarda la richiesta relativa alle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta atteso che la procedura di conciliazione telematica attraverso ConciliaWeb è gratuita e che non risultano documentate in atti spese giustificate.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/03/2019, è tenuta a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, i seguenti importi: i. euro 6,00 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi; ii. euro 300,00 a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'articolo 12 del Regolamento sugli indennizzi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini