

DETERMINA DIRETTORIALE 21/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/378181/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA STUDIO V.
ARCHITETTI ASSOCIATI - Unica Telecomunicazioni S.r.l.**

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. 124/22/CONS;

VISTA l’istanza della società STUDIO V. ARCHITETTI ASSOCIATI, del 15/01/2021 acquisita con protocollo n. 0019967 del 15/01/2021

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare delle utenze telefoniche fisse business nn. 0432504xxx e 0432297xxx, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, a seguito di vari problemi riscontrati con il gestore Unica ha richiesto il passaggio in Fastweb, come da contratto del 27 luglio 2020, allegando tutta la documentazione correttamente per poi scoprire che il codice migrazione indicato nelle fatture emesse da Unica non era corretto, impedendo il passaggio in Fastweb; b. dopo aver appreso che il passaggio in Fastweb non era possibile, ha inviato una PEC a Unica in data 22 ottobre 2020 richiedendo la fattura e i codici migrazione associati ai numeri ed è stato rilevato che i codici migrazione indicati in fattura sono diversi da quelli indicati tramite PEC; c. a seguito della comunicazione di Unica del 22 ottobre 2020 contenente i codici di migrazione corretti, è stata reiterata la richiesta di portabilità verso Fastweb che è andata a buon fine con data espletamento del 9 novembre 2020; d. successivamente, Unica ha inviato una fattura con i costi di chiusura illegittimi. In

base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. la liquidazione dell'indennizzo per i disservizi causati da Unica; ii. lo storno delle fatture emesse da Unica, emesse per chiusura e costi di penali.

La società Unica Telecomunicazioni, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che tra Unica Telecomunicazioni e Studio V. Architetti, vigeva un rapporto contrattuale di tipo B2B, a far data dal 30 luglio 2019, in base al quale la prima erogava servizi di telecomunicazioni e soluzioni hardware alla seconda. In data 24 luglio 2020, il cliente ha comunicato a Unica, a mezzo posta certificata, la volontà di migrare tutti i servizi attivi verso altro operatore, adducendo non meglio precisati malfunzionamenti del servizio telefonico. Il cliente ha allegato al formulario tale comunicazione, ma non anche la risposta che Unica ha inviato sempre a mezzo posta certificata allegata al fascicolo. Dal 24 luglio 2020 sino alla data del 6 ottobre 2020, il nuovo operatore recipient non ha mai richiesto alcun ordinativo di migrazione dei servizi attivi presso il cliente ed erogati da Unica. A riprova di quanto si afferma, Unica ha allegato la documentazione relativa a tutte le richieste pervenute dall'operatore Fastweb. Le richieste di migrazione delle numerazioni 0432504xxx e 0432297xxx, presentate rispettivamente in data 6 e 12 ottobre 2020 non hanno superato l'esito di validazione tecnica in quanto inserite con modalità non corretta, ossia trasmesse quale richiesta ex delibera n. 35/10/CIR, ma con l'indicazione del codice segreto univoco. In data 22 ottobre 2020 il cliente ha inoltrato comunicazione, a mezzo posta certificata, richiedendo i codici di migrazione associati ai servizi erogati dalla scrivente. Nella stessa giornata, Unica Telecomunicazioni ha fornito, a mezzo posta certificata, riscontro circa la correttezza del codice di migrazione così come indicato in fattura e, al solo fine di agevolare il cliente nel passaggio verso altro operatore, ha fornito dei codici creati ad hoc e associati a ogni singolo servizio, come da documentazione prodotta dal cliente. In data 26 ottobre 2020, l'operatore Fastweb ha risottomesso la richiesta di migrazione delle numerazioni 0432504xxx e 0432297ccc, il cui espletamento è pervenuto in data 9 novembre 2020. In data 7 dicembre 2020 Unica ha emesso il conto telefonico n. 18F00705699 relativo alle competenze del mese di novembre 2020 ove sono stati addebitati, oltre i costi di chiusura dei servizi migrati, i corrispettivi di chiusura relativamente al contratto di noleggio per l'hardware fornito. A tutt'oggi il cliente ha mantenuto attivo il servizio dati, non migrato verso altro operatore e non disdettato, per il quale Unica continua a emettere regolari conti telefonici. Infine, per quanto concerne la richiesta di rimborso per disservizi e malfunzionamenti, Unica ha precisato che non è pervenuta alcuna comunicazione e/o segnalazione a cura del cliente in ordine a eventuali disservizi e/o malfunzionamenti. Agli atti non risulta depositato alcun reclamo da parte del cliente.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento sotto il profilo della ritardata portabilità delle numerazioni da Unica a Fastweb. All'esito dell'istruttoria, è stato possibile rilevare che, a seguito del contratto sottoscritto con Fastweb in data 27 luglio 2020, soltanto nelle date del 6 e 12 ottobre 2020, Fastweb ha provveduto a richiedere la portabilità delle numerazioni, ricevendo due diversi KO dal gestore donating Unica. Successivamente, parte istante, in data 22 ottobre 2020, ha richiesto a Unica una verifica dei codici di migrazione, scoprendo che i codici indicati in fattura erano errati. A seguito della comunicazione dei codici corretti, in data 26 ottobre 2020 Fastweb ha riprocessato la portabilità delle numerazioni che è andata a buon fine in data 9 novembre 2020. Si ritiene che Unica sia responsabile della comunicazione errata dei codici di migrazione così come riportati nelle fatture emesse, determinando un ritardo nel completamento della portabilità. L'operatore Unica può essere considerata responsabile solo parzialmente del ritardo, ovvero per il periodo dal 6 ottobre 2020 (data in cui Fastweb ha processato per la prima volta la portabilità ricevendo un KO) fino al 26 ottobre 2020 (data in cui Fastweb, ricevuti i codici corretti, ha inserito la richiesta di portabilità che è andata a buon fine in data 9 novembre 2020). Per il periodo intercorrente tra il 27 luglio 2020, data di sottoscrizione del contratto con Fastweb, e il 6 ottobre 2020, data in cui per la prima volta è stata richiesta la portabilità, alcuna responsabilità potrà essere imputata al gestore Unica, che in qualità di operatore donating poteva solo ricevere la richiesta di portabilità da Fastweb. Tanto premesso, Unica sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per ciascuna delle due utenze per il numero di giorni pari a 21. Alcun indennizzo per i disservizi relativi alla linea telefonica potrà essere riconosciuto in favore di parte istante, tenuto conto del fatto che non vi sono reclami volti a segnalare un malfunzionamento della linea telefonica, pertanto, alcuna responsabilità per mancata risoluzione del guasto può essere imputata a Unica. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento in limitatamente ai costi relativi ai terminali che sono beni in acquisto a rate di proprietà del cliente e come tali devono essere corrisposti. Diversamente, in mancanza di prova fornita da Unica circa la mancata disattivazione del servizio dati, i costi relativi al servizio

dati oggetto di addebito nelle fatture emesse a partire dalla fattura n. 18F00710306/2021 del 7 gennaio 2021 fino all'ultima fattura n. 18F00720732 del 7 maggio 2021 deve essere oggetto di storno.

DETERMINA

- Unica Telecomunicazioni S.r.l., in parziale accoglimento dell'istanza del 15/01/2021, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 126,00 (centoventisei/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di passaggio delle due utenze telefoniche business. 3. La società Unica Telecomunicazioni S.r.l. è tenuta, altresì allo storno dei costi relativi al servizio dati addebitato a partire dalla fattura n. 18F00710306/2021 del 7 gennaio 2021 fino all'ultima fattura n. 18F00720732 del 7 maggio 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