

DETERMINA DIRETTORIALE 3/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/25051/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tommasi - Tiscali Italia SpA

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 Tommasi, del 02/10/2018

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:

Parte istante ha dichiarato quanto segue "Non sono stati in grado di attivare line fissa e ADSL dal 4 aprile 2018, mi hanno lasciato per mesi senza linea e hanno impedito a Wind Tre di subentrare a causa del loro "guasto aperto" al punto che sono stato costretto ad attivare una linea completamente nuova (dopo vari tentativi falliti e andati in KO)". In base a tale premessa, ha richiesto quanto segue: 1.rimborso fatture già addebitate su carta di credito: euro 95,52; 2. indennizzi per giorni di mancata attivazione 71 giorni (dal 10 maggio 2018 al 20 luglio 2018- data di attivazione completa con portabilità numero) a euro 7,50 al giorno: euro 555,00; 3. rimborso utilizzo chiavetta Telecom: euro 66,22.

La società Tiscali Italia SpA ha dichiarato quanto segue: "In data 10/05/2018, il Cliente contattava telefonicamente la Società Scrivente per segnalare che collegando il modem di sua proprietà (idoneo solo per l’utilizzo del servizio ADSL) non riusciva a navigare, veniva pertanto aperto il guasto Telecom n. 25538955 per assenza di portante (All. 6 - Guasto). La gestione si protraeva nei giorni successivi e come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management “CRM”, l’Istante dichiarava: “aspetta sino a domani poi cambia operatore [- 17/05/2018 16.13.35]” (All. 7 - CRM). In data 22/05/2018, il Cliente confermava di voler passare ad altro OLO e l’Assistenza Tecnica, in accordo con lo stesso Cliente, chiudeva il guasto (cft. All. 7). Pertanto, nonostante la segnalazione di guasto Ticket Telecom n. 25538955 fosse stata prontamente segnalata da parte del Supporto Tecnico, il Cliente comunicava in diverse occasioni e ultima il 22/05/2018 di rinunciare al servizio Tiscali ed essere determinato a passare ad altro OLO e indicava di chiudere la segnalazione di intervento. In riferimento a quanto sopra esposto, desideriamo precisare che il periodo indennizzabile è esclusivamente limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del Cliente 10/05/2018 e la data di chiusura della stessa segnalazione 22/05/2018, quindi 13 giorni. In data 16/05/2018 e 24/05/2018 pervenivano 2 richieste di migrazione da parte di WIND, per le quali Tiscali aveva notificato in maniera giustificata esito KO alla fase 2 per “Linea in fase di trasformazione tecnica” - KO giustificato (All. 8 – Migrazione e All. 9 – Migrazione). Difatti, le 2 richieste di migrazione (cft All. 8 e All. 9), inviate da WIND non risultavano corrette in quanto prive della seconda numerazione telefonica assegnata da Tiscali 0556276xxx e facente parte del Codice Di Migrazione. Si evidenzia che il CDM è stato comunicato e ribadito telefonicamente al Cliente in data 06/06/2018 e in data 23/06/2018. Il 10/07/2018 perveniva richiesta di NPP da parte di WIND per la sola acquisizione della numerazione telefonica:

055229xxx; ordine regolarmente espletato in data 20/07/2018 (All. 10 - NPP). A seguito della ricezione della notifica veniva processato ordine di cancellazione per migrazione sui sistemi Tiscali. Risultano emesse tre fatture (All. 11 – Movimenti Contabili), di cui la n. 181670321 e la n. 182149361, regolarmente saldate dal Cliente e la n. 182573509 del 02/11/2018 in stato aperto ma non dovuta in quanto include i canoni successivi alla cessazione. La Società Scrivente, in virtù del mancato utilizzo del Servizio a seguito della migrazione, ha provveduto ad emettere Nota di Credito n. 188406254 (All. 12 - NDC) a storno delle fatture emesse nonché a predisporre il rimborso delle fatture già pagate dal Cliente per un totale di €95,92, mediante bancario sull'IBAN IT43B030150320000000043024 intestato a TOMMASI. Alle due PEC inviate dal Cliente e datate rispettivamente 26/05/2018 e 06/06/2018, Tiscali forniva riscontro tramite sms del 21/05/2018 e 23/06/2018 invitando il Cliente a rivolgersi a WIND.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento. In via preliminare, occorre precisare che è stata disposta un'integrazione istruttoria nei confronti di WIND Tre SpA per comprendere le motivazioni delle due causali di scarto che hanno impedito la migrazione dell'utenza telefonica. La società Wind Tre ha confermato quanto emerso nel corso dell'istruttoria, ovvero che la linea risultava "in fase di trasformazione tecnica", motivo per cui non era possibile la migrazione verso altro gestore. In particolare, WIND Tre ha dichiarato quanto segue: "Richiesta di migrazione OLO-OLO Wind Recipient della linea n. 055229xxx; dalle schermate si evincono due KO per "Linea in fase di trasformazione tecnica". Si precisa, a tal proposito, che i suddetti KO non sono imputabili al gestore Wind Tre. Di seguito alcuni dettagli: a fronte del primo KO per "Linea in fase di trasformazione tecnica", l'utente veniva contattato (22/05/2018) e confermava una variazione contrattuale in corso con l'altro gestore; comunicava che avrebbe inoltrato nuova richiesta di migrazione una volta chiuso il suddetto ordine. Successivamente, riprocessata la migrazione, perveniva ulteriore KO per "Linea in fase di trasformazione tecnica". Il cliente veniva nuovamente contattato (27/06/2018) e riferiva di aver inviato richiesta di disdetta al gestore TISCALI ITALIA, la scrivente comunicava, quindi, che la migrazione non sarebbe stata possibile proponendo l'attivazione di una nuova linea ma l'utente rifiutava. La linea n. 055229xxx è stata in seguito acquisita con un nuovo ordine id 1-430957545405 ULL LNA 0559333xxx+ NP 055229xxx. Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 1. la stessa ha già trovato il suo soddisfacimento mediante il comportamento concludente dell'operatore che ha provveduto a emettere Nota di Credito n. 188406254 a storno delle fatture emesse nonché a predisporre il rimborso delle fatture già pagate dal cliente per un totale di €95,92, mediante bancario sull'IBAN:IT43B030150320000000043024 intestato a TOMMASI. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 2., la stessa può trovare accoglimento limitatamente al periodo 10 maggio 2018 (apertura del guasto) fino al 22 maggio 2018, (data in cui il cliente ha dichiarato di voler migrare verso altro gestore) e, pertanto, non ha consentito la riparazione del guasto. Del resto, la procedura di migrazione e successivamente di portabilità pura (NP pura) si è completata nei termini previsti dalle Condizioni di contratto di Wind Tre SpA. Ne consegue, quindi, che la società Tiscali Italia sarà tenuta a corrispondere l'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati secondo il parametro pari a euro 10,00 pro die per il numero di giorni pari a 13, ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 3. la stessa non può trovare accoglimento in quanto il risarcimento del danno subito dall'istante a causa del disservizio alla linea telefonica esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 19 comma 4 del Regolamento.

DETERMINA

- Tiscali Italia SpA, in accoglimento dell'istanza del 02/10/2018, è tenuta a alla liquidazione dell'importo pari a euro 130,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e dati.

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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno