DETERMINA DIRETTORIALE 30/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/204772/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Alvaro - TIM SpA
(Kena mobile), 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 Alvaro Rosaria , del 15/11/2019 acquisita con protocollo N. 0493305 del 15/11/2019

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:

La sig.ra Alvaro, intestataria dell’utenza telefonica n. 096622xxx, contesta la ritardata attivazione dei servizi con la società Tiscali Italia S.p.A., previa migrazione della risorsa numerica dalla società TIM S.p.A. In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 16 aprile 2019 sottoscriveva proposta contrattuale con la società Tiscali Italia S.p.A. per la fornitura di entrambi i servizi previa migrazione della numerazione 096622xxx da TIM. In data 20 giugno 2019 riscontrava invece la sospensione della linea telefonica, in concomitanza con la data di perfezionamento della migrazione. Tempestivamente, l’istante sporgeva reclamo ad ambedue gli operatori TIM e Tiscali in merito alla sospensione del servizio; ma non riceveva alcun tipo di riscontro fino all’adozione del provvedimento temporaneo ai sensi dell’articolo 5. Nel contempo, l’istante riceveva la fattura di chiusura del contratto da parte di TIM con addebito di costi di migrazione, sebbene non fosse avvenuta. Inoltre, la società Tiscali Italia S.p.A. nei primi giorni del mese di agosto 2019 forniva codice di migrazione, stante l’impossibilità di attivare la linea. In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: i. la liquidazione degli indennizzi per il ritardo nell’attivazione dei servizi e/o migrazione della linea telefonica da TIM a TISCALI ITALIA; ii. la liquidazione degli indennizzi per la sospensione della linea telefonica a far data dal 20 giugno 2019; iii. il rimborso e/o lo storno degli importi fatturati; iv. la liquidazione degli indennizzi per mancata risposta ai reclami; v. il rimborso delle spese di procedura.

La società TIM S.p.A. nella memoria ha rappresentato che “in via preliminare si comunica che l’utenza in oggetto non è più attiva con TIM. In particolare, dalle verifiche effettuate sul sistema Wholesale è emerso che per l’utenza telefonica n. 096622xxx in data 6 giugno 2019 è stato emesso ordine di Number Portability (NP) con componente dati (VULA) con altro Operatore che è stato espletato in data 20 giugno 2019, come da allegato. Sui nostri sistemi non risultano tracciati reclami e/o solleciti scritti del cliente per le problematiche sollevate dall’istante. Analizzando le fatture del cliente, relativamente ai mesi aprile-maggio e giugno 2019, si riscontra sempre traffico telefonico. Non risultano sospensioni amministrative della linea in oggetto. In data 1° agosto 2019 perviene, per la problematica in esame, un provvedimento d’urgenza (ex art. 5) che è stato gestito riscontrando il CORECOM Calabria che in data 06 giugno 2019 è pervenuta la richiesta di migrazione che è stata evasa in data 20 giugno 2019, come da copia della schermata allegata. In merito ai costi di abbonamento

si rappresenta che in fattura luglio 2019 sono stati disposti sino al giorno precedente la data di disattivazione e non oltre, di conseguenza il costo di disattivazione per migrazione ad altro operatore pari ad € 5,00, è dovuto. Allo stato attuale la posizione amministrativa del cliente è regolare. Gli addebiti in fattura sono dovuti, nello specifico anche il costo di disattivazione e le rate residue del modem risultano correttamente addebitati. Sulla base di quanto sopra indicato, non si ravvisano responsabilità da parte TIM e si richiede pertanto l'estromissione dal procedimento". La società TISCALI ITALIA S.p.A. nella memoria ha rappresentato che "in data 16 aprile 2019 il Cliente richiedeva l'attivazione di un contratto Tiscali adsl e voce denominato "UltraInternet Full" (su rete Fastweb), associato alla numerazione 096622xxx (All.1). L'attivazione del suddetto Servizio avveniva mediante processo di migrazione. Il suddetto processo di migrazione subiva inizialmente, in data 30 maggio 2019, uno scarto "KO" in fase 3 con la causale "Ordine Annullato - Cds/Pin Scaduto" (All.2). In data 03 giugno 2019 veniva inviata una nuova richiesta di migrazione in fase 2, riscontrata positivamente dall'OLO Donating, nella stessa data (All.3). La fase 3 del processo di migrazione si concludeva positivamente, in data 20 giugno 2019 con l'attivazione del Servizio in Tiscali (All.4). Per quanto concerne la sospensione della linea in data 24 giugno 2019 il Cliente segnalava, attraverso il canale social (id- 978975) l'assenza del servizio. In tale occasione l'assistenza tecnica, interloquiva con il Cliente chiedendo diverse informazioni al fine di capire la natura della problematica (All.5). Dalle verifiche effettuate dalla Scrivente il Servizio risultava commercialmente e tecnicamente attivo a seguito del processo di migrazione. Tuttavia, trattandosi di un Servizio su infrastruttura/ rete Fastweb, si rendeva necessaria l'apertura di un guasto verso il gestore proprietario della rete, appunto Fastweb. Pertanto, in data 8 luglio 2019 Tiscali provvedeva all'apertura ticket n. 2665205, che veniva chiuso, in data 22 luglio 2019 con la nota di Fastweb "..... dalle verifiche effettuate è emerso una problematica di errata attestazione della linea " (All.6). In sostanza il Servizio era attivo ma inesercibile a causa di un errata attestazione sulla rete Fastweb. In data 30 luglio 2019 la Scrivente contattava il Cliente per informarlo della problematica e proponeva allo stesso una nuova attivazione su una nuova linea. Tale proposta veniva rifiutata dal Cliente. In tale occasione, non potendo garantire il Servizio sulla linea originaria 096622xxx, Tiscali comunicava il codice di migrazione (CDM) per permettere al Cliente di non perdere la sua numerazione e di migrarla verso altro operatore (All.7). La Suddetta comunicazione veniva data al Cliente anche mediante lettera raccomandata, in data 5 agosto 2019 (All.8) e in occasione del procedimento GU5 e del provvedimento temporaneo. Nonostante il Cliente fosse stato messo al corrente della problematica tecnica irrisolvibile e del CDM, non risulta avviato alcun processo di migrazione né di portabilità se non in data 26 novembre 2019, ben quattro mesi dopo la prima comunicazione del CDM. Si ricorda, in ogni caso, che il CDM è reperibile in autonomia dal Cliente in quanto indicato in ogni fattura sin dall'attivazione. In data 26 novembre 2019 perveniva alla Scrivente una richiesta di migrazione da parte di Vodafone, espletata positivamente in fase 2 da Tiscali, in data 02 dicembre 2019, con la creazione del codice sessione "TIS26/11/2019OPI889533" (All.9). La fase 3 della migrazione veniva avviata in data 3/12/2019 ed espletata in data 11 dicembre 2019 con il passaggio della linea a Vodafone (All.10). A seguito dell'espletamento della migrazione Tiscali procedeva alla cessazione del Servizio sui propri sistemi. Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, si precisa che le uniche segnalazioni effettuate dal Cliente sono pervenute mediante il canale social, come sopra descritto, e alle quali la Scrivente ha sempre fornito riscontro dialogando con il Cliente (cfr.All.5) e provvedendo operativamente con l'apertura del sopra citato guasto (cfr.All.6). In relazione alla richiesta di rimborso/storno fatture, il Servizio è stato fatturato a partire dal 20 giugno 2019 (data di attivazione) con l'emissione di tre fatture (All.11-All.12-All.13-All.14). Per le stesse si è provveduto ad emettere nota di credito (All.15) e a predisporre il rimborso di €158.70, mediante bonifico, sulle coordinate iban del Cliente. Giova precisare, inoltre, come, nonostante, l'avvenuta comunicazione del codice di migrazione a partire dal 30 luglio 2019, alcuna richiesta di migrazione/portabilità sia pervenuta a Tiscali prima del 26 novembre 2019, dimostrando, in tal senso, anche una forma di inerzia da parte del Cliente. Tiscali potrà, quindi, rispondere del disservizio unicamente per il periodo compreso tra il 20 giugno 2019 (data di migrazione in Tiscali) sino al 30 luglio 2019, in cui veniva data la comunicazione al Cliente della problematica tecnica e CDM (recuperabile, in qualsiasi momento, dalle fatture). In sede di udienza di conciliazione, Tiscali ha proposto la cessazione del contratto in esenzione spese, il rimborso delle fatture e una somma di €400,00. Tale proposta è stata rifiutata dal Cliente".

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. In via preliminare, va rilevata la conformità della ricostruzione dei fatti rappresentata da entrambi gli operatori, nonché la coincidenza della cronologia dei fatti e della rispettiva attività di gestione del cliente; brevemente, la richiesta della sig.ra Alvaro di attivazione dei servizi del 16 aprile 2019, l'espletamento della migrazione della numerazione avvenuto in data 20 giugno 2019 e la conseguente

sospensione, a seguito dell'avvenuto passaggio in TISCALI. Tanto premesso, nel caso di specie, a fronte della richiesta di attivazione del 16 aprile 2019 e a far data dal primo ordinativo processato dalla società TISCALI ITALIA S.p.A. nella tempistica contrattuale dei 30 giorni, si evince dalla copia delle schermate presenti nel fascicolo documentale il tracciamento di un KO notificato dalla società TIM S.p.A. in data 30 maggio 2019 con la medesima causale "Ordine Annullato - Cds/Pin Scaduto". Al riguardo, va evidenziato che la società TISCALI ITALIA S.p.A., né nel corso dell'interlocuzione con l'istante, né nel corso della presente procedura, ha dimostrato di avere provveduto a informare l'istante medesimo in ordine alla sussistenza di eventuali impedimenti tecnici, incidenti sul delivery della richiesta di attivazione dei servizi; né ha fornito le motivazioni in ordine alla causale di scarto "Ordine Annullato - Cds/Pin Scaduto". Pertanto, è possibile rilevare che la ritardata migrazione della linea telefonica, imputabile esclusivamente alla società TISCALI ITALIA S.p.A., è circoscritta al periodo intercorrente dal 30 maggio 2019 (dies a quo, computato con riferimento alla prima data di notifica della causale di scarto) al 20 giugno 2019 (data di attivazione) per il numero complessivo di 21 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 pro die previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "in caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l'operatore responsabile è tenuto a corrispondere l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 6", in considerazione del fatto che comunque l'utenza telefonica n. 096622xxx, già attiva e disponibile sulla rete della società TIM S.p.A., non è stata comunque disservita. Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile. Per quanto poi concerne la sospensione che ha interessato il servizio telefonico dalla data di attivazione del 20 giugno 2019, è emerso che la stessa è dipesa dalla errata attestazione sulla rete Fastweb, originario operatore proprietario dell'infrastruttura di rete; circostanza di cui l'istante avrebbe dovuto essere stato informato in sede di reclamo del 24 giugno 2019. Infatti, come pacificamente riconosciuto ed asserito in memoria da entrambe le società, sebbene l'espletamento della migrazione sia avvenuto in data 20 giugno 2019, la linea risultava "inesercibile" a causa del donor. All'esito dell'istruttoria si è rilevato che, a fronte della segnalazione di disservizio del 24 giugno 2019, la società TISCALI ITALIA S.p.A. ha provveduto ad aprire il relativo ticket nei confronti dell'OLO Fastweb solo in data 8 luglio 2019 e a fronte dell'impossibilità tecnica di fornitura dei servizi ha provveduto a fornire informativa all'istante, nonché a prospettargli modalità alternativa di attivazione. Pertanto, la sospensione della linea telefonica, imputabile esclusivamente alla società TISCALI ITALIA, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro di euro 6,00 pro die per entrambi i servizi (voce e ADSL) da computarsi per il numero complessivo di 36 giorni dal 24 giugno 2019 al 30 luglio 2019 (data di informativa e di proposta di attivazione di nuovo impianto da parte di TISCALI). Diversamente, deve ritenersi superata la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso/storno delle fatture, atteso che la società TISCALI ITALIA S.p.A. ha documentato di avere già predisposto sua sponte l'accredito dell'importo di euro 158,70 mediante emissione in data 7 gennaio 2020 della nota di credito n. 208400553, allegata in copia agli atti. Di seguito, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in considerazione del fatto che, a prescindere dall'impossibilità di verificare il contenuto dei contatti social inviati da parte istante, il mancato riscontro alle segnalazioni relative alle doglianze dell'istante può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate sostenute per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento. Da ultimo va evidenziato che nessuna responsabilità in ordine all'occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. atteso che il disservizio interessa il lasso temporale post migrazione, nel corso della cui procedura, come sopra accertato, la predetta società ha documentato di avere ottemperato agli obblighi previsti dalla normativa di settore nella sua qualità di donating.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/11/2019, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 31,50 (trentuno/30) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,50 pro die per il numero di 21 giorni di mancata attivazione dei servizi dal 30 maggio 2019 al 20 giugno 2019 inerente all'utenza telefonica n. 096622xxx, secondo quanto

previsto dall'articolo 7, comma 1, del Regolamento indennizzi. ii. euro 432,00 (quattrocentotrentadue/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 6,00 pro die per il numero di 36 giorni di sospensione di entrambi i servizi dal 24 giugno 2019 al 30 luglio 2019 inerente all'utenza telefonica n. 096622xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento 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.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno