

DETERMINA DIRETTORIALE 33/20/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/138774/2019

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

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 Chiarioni, del 20/06/2019 acquisita con protocollo N. 0270314 del 20/06/2019

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:

L’istante, titolare di un’utenza con l’operatore Tiscali Italia S.p.A. (d’ora in poi, Tiscali), ha rappresentato quanto segue: «[i]n data 2 marzo 2019, concludevo un contratto con Wind Tre S.p.A., chiedendo la migrazione della numerazione 075/8557xxx e del servizio ADSL. Nonostante ciò, la migrazione non è mai avvenuta e in data 15 marzo 2019, i servizi venivano interrotti. Nonostante i reclami telefonici, la linea non è stata migrata e i servizi sono interrotti. Tiscali non ha mai riattivato i servizi e mi ha inviato fattura di chiusura del contratto che allego e contesto». In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti di Tiscali: i. il completamento della migrazione e l’attivazione dei servizi; ii. l’indennizzo per l’interruzione dei servizi, dalla data di disattivazione a quella di completamento della migrazione e riattivazione dei servizi; iii. lo storno delle fatture emesse per tutto il periodo di mancati servizi; iv. l’indennizzo per eventuale perdita di numerazione telefonica.

La società Tiscali, in qualità di operatore donating, ha rappresentato quanto segue: «[i]n data 15/10/2016 il Cliente tramite agenzia aderiva all’offerta commerciale denominata “Tutto Incluso Full” composta da Servizio di connettività adsl e voce WLR associato alla numerazione telefonica 0758557xxx, nativa Telecom Italia (All.1). ... L’attivazione del Servizio dati avveniva in data 26/10/2016 (All.3) e l’attivazione della componente voce WLR associato al numero di telefono 0758557xxx in data 08/11/2016 (All.4). In data 27/03/2019, il Cliente inviava una richiesta di disdetta senza rientro del numero in TIM (All.5). Il settore preposto ricontattava l’Istante che confermava la volontà di voler cessare il Servizio e indicava di aver già attivato un contratto con altro gestore (All.6). In data 13/04/2019 Tiscali provvedeva ad inserire l’ordine di cancellazione sui propri sistemi. La cessazione della linea fisica adsl veniva espletata in data 07/05/2019 (All.7) mentre la cessazione della componente Voce WLR veniva espletata in data 21/05/2019 (All.8). Giova evidenziare come alcuna richiesta di migrazione sia mai pervenuta alla Scrivente. Pertanto il Servizio è rimasto attivo e perfettamente fruibile sino alla data di cessazione a seguito della disdetta del Cliente. Inoltre, occorre precisare come prima della suddetta disdetta non risulti pervenuta alcuna segnalazione da parte dell’Istante in nessuna delle modalità a disposizione dei clienti né l’istante fornisce prova alcuna del supposto mancato funzionamento del Servizio dal 15/03/2019». Inoltre, l’operatore evidenzia delle due ultime fatture inviate al cliente, contenenti i canoni e i costi di disattivazione. L’istante, in sede di replica alle memorie dell’operatore, evidenzia di aver più volte sollecitato

Tiscali per la riattivazione della linea telefonica e di tutti i servizi al fine di perfezionare la migrazione della numerazione a Wind Tre e che tale volontà fosse stata espressa con l'istanza di conciliazione, UG n. 116775/19, nonché con la richiesta di provvedimento temporaneo, GU5 n. 116795/19, formulate entrambe in data 30 aprile 2019. L'operatore Wind Tre, intervenuto a seguito della richiesta di integrazione del contraddittorio da parte del donating, in via preliminare ha eccepito l'improcedibilità e/o inammissibilità della istanza di definizione poiché le medesime doglianze sono state oggetto di una precedente procedura UG che si è conclusa con il verbale di accordo del 08 novembre 2019. L'operatore, inoltre, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di domande relative al riconoscimento delle spese di procedura e al risarcimento del danno. Nel merito, l'operatore ha evidenziato quanto di seguito riportato: «... in data 02/03/2019, perveniva la richiesta di attivazione del contratto codice 1458148841099 per una nuova linea abbinata al n. 0753725xxx, con offerta commerciale in promozione 3 Internet100 in accesso FIBRA FTTC VULA e spedizione a casa dell'Apparato Fibra. Tale ordine, per il quale non veniva avanzata dal cliente alcuna richiesta di portabilità di precedente numerazione, veniva espletato in data 08/03/2019 (cfr. doc. 3 – contratto utenza, con la quale si richiede l'attivazione di una nuova linea telefonica)... A maggio 2019, in seguito alla gestione del provvedimento d'urgenza GU5, a fronte delle verifiche intercorse con l'operatore Donating Tiscali, veniva appurato che la succitata numerazione era in fase di cessazione presso l'operatore Tiscali; per tale ragione si ribadiva che non era possibile espletare la migrazione in tale occasione, fermo restando che mai nessuna richiesta di migrazione era stata avanzata precedentemente dal cliente (doc. 5 – risposta a GU5). Il cliente confermava, inoltre, il corretto funzionamento della nuova linea n. 0753725xxx». Pertanto, l'operatore evidenziava il concorso del fatto colposo dell'istante nella causazione del danno e concludeva per il non accoglimento della istanza. L'istante ha replicato alle memorie di Wind Tre, disconoscendo la firma apposta nel documento contrattuale prodotto da Wind Tre, non conforme a quella presente nel proprio documento di identità allegato, e ribadendo di aver aderito al contratto tramite i rappresentanti di Wind Tre, i quali confermavano di avere comunicato per via telematica la richiesta di migrazione al momento della stipula del contratto.

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte nei confronti della società Tiscali, per le motivazioni di seguito riportate, mentre si ritiene di non poter provvedere nei confronti della società Wind Tre S.p.A. in virtù dell'accordo conciliativo stipulato in data 8 novembre 2019 tra l'istante e il predetto operatore nell'ambito del procedimento n. 116775. Dal corredo probatorio allegato agli atti può ritenersi accertato che il sig. Chiarioni, cliente di Tiscali sin dal 2016, in data 2 marzo 2019 aderiva a una proposta contrattuale per l'attivazione del servizio voce e ADSL nello scenario Tiscali donating e Wind recipient, e che tale ordine sia stato espletato l'8 marzo 2019 su nuova numerazione. In data 27 marzo 2019 parte istante inviava a Tiscali modulo di disdetta contrattuale, barrando la casella relativa alla "cessazione del servizio senza rientro della numerazione in TIM". Il modulo, prodotto da Tiscali nei propri allegati, recava la sottoscrizione del cliente. Risulta altresì che il sig. Chiarioni abbia inoltrato richiesta di provvedimento temporaneo il 30 aprile 2019, al fine di ottenere la migrazione del numero originario, a seguito del quale il CORECOM territorialmente competente disponeva che Wind Tre provvedesse ad attivare l'utenza n. 075/8557xxx entro il giorno 20 maggio 2019. Ciò premesso la richiesta sub i. non può trovare accoglimento. Sul punto occorre infatti evidenziare che la documentazione prodotta dal recipient Wind Tre conferma quanto asserito dall'operatore donating, poiché il contratto allegato da Wind Tre (sottoscritto nella filiale di Città di Castello presso punto vendita di centro commerciale) riporta la data del 2 marzo 2019, nonché la richiesta di attivazione del servizio su "nuova linea telefonica", senza alcuna richiesta di NP, ancorché la firma apposta non sia riconosciuta dall'istante. Le schermate prodotte da OLO donating e OLO recipient, inoltre, confermano che la richiesta di nuova attivazione (del 2 marzo 2019), e la successiva disdetta (del 27 marzo 2019), sono avvenute senza contestuale richiesta di NP, per cui il donating ha provveduto a cessare la numerazione senza possibilità di recupero della stessa, anche a seguito della richiesta di provvedimento temporaneo inoltrata il 30 aprile 2019. Tale impossibilità tecnica è confermata dal fatto che, a fronte del provvedimento GU5, datato 14 maggio 2019, contenente l'ordine a Wind Tre di provvedere ad attivare l'utenza n. 075/8557xxx entro il giorno 20/05/2019, il recipient comunicava l'impossibilità della NP relativamente al numero 0758557xxx, ormai in fase di cessazione (cfr. allegato 5 prodotto da Wind Tre). La circostanza è confermata dalle schermate di Tiscali, le quali riportano che la linea fisica ADSL veniva cessata in data 7 maggio 2019 (cfr. all.7) mentre la cessazione della componente Voce WLR veniva espletata in data 21 maggio 2019 (cfr. all. 8). A prescindere dalla autenticità o meno della firma riportata nel modulo contrattuale relativo alla richiesta di passaggio in Wind – il cui accertamento non è di competenza di questa Autorità – dal corredo probatorio non risulta provato che l'utente abbia richiesto contestualmente al cambio di operatore la portabilità della numerazione pregressa.

Invero, parte istante avrebbe dovuto premunirsi di specificare nella documentazione contrattuale, compilata in fase di richiesta di migrazione, che intendeva mantenere la numerazione suddetta. Tale omissione è

confermata, oltre che dalla documentazione contrattuale agli atti, dal fatto che dalle schermate allegate non risulta alcuna richiesta di NP. Peraltro, se anche il recipient avesse ommesso di richiedere la portabilità della numerazione, ancorché richiesta, in ragione dell'avvenuto accordo transattivo con Wind Tre non risulterebbe comunque possibile riconoscere alcun indennizzo in questa sede. La richiesta sub ii. non può essere accolta in assenza della prova, da parte dell'istante, di aver segnalato il disservizio all'operatore, trattandosi di un elemento necessario sia per consentire all'operatore di porvi rimedio, limitando il disagio da esso derivante, sia per circostanziare, ai fini dell'accertamento istruttorio, il disservizio in termini di durata ed entità. Deve sul punto richiamarsi il disposto dell'art. 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, in base al quale «[n]elle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente». Di contro, la richiesta di storno degli addebiti fatturati può essere accolta limitatamente ai canoni successivi a quello relativo al mese di aprile 2019, considerata la disdetta comunicata il 27 marzo precedente e tenuto conto che lo stesso operatore, nella propria memoria in sede di procedimento finalizzato alla adozione di un provvedimento temporaneo, ha dichiarato la cessazione del servizio nei primi giorni del mese di maggio del 2019. La richiesta di cui al punto sub iv. non può trovare accoglimento nei confronti dell'operatore Tiscali, per le motivazioni già espresse in ordine al ruolo dell'operatore donating nell'ambito della procedura di migrazione.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/06/2019, è tenuta a stornare i canoni successivi al mese di aprile 2019 con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente e ritiro della eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese nonché a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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