

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/217888/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Galtieri - 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 Galtieri, del 12/12/2019 acquisita con protocollo N. 0537363 del 12/12/2019

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 fissa con Tiscali Italia S.p.A., nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 05/10/2018, ha sottoscritto un contratto con Tiscali per l’attivazione del servizio “ADSL FULL” sulla linea n. 0550944xxx già attiva con l’operatore WIND Tre; b. assicurato dal servizio clienti Tiscali circa l’espletamento della procedura entro 20 giorni dalla richiesta, nei mesi di novembre e dicembre 2019 l’istante ha contattato più volte il nuovo operatore per avere chiarimenti in merito al ritardo di attivazione; c. in data 21/12/2018 l’utente ha inviato all’operatore un fax e una e-mail di reclamo e contestuale risoluzione del contratto, avvisando al contempo il vecchio operatore di non dar seguito alla migrazione della linea stante la richiesta di risoluzione del contratto nei confronti di Tiscali; d. in data 02/01/2019 l’istante ha ricevuto un SMS da Tiscali: “abbiamo ricevuto la sua documentazione e provveduto ad inoltrarla al settore competente”, ma a tale comunicazione l’operatore non ha dato ulteriore seguito; e. in data 10/01/2019 l’utente ha ricevuto un SMS da Tiscali: “l’attivazione del servizio è prevista per il 25/1/2019” e, in pari data, ha diffidato l’operatore dal procedere con l’attivazione; f. in data 21/01/2019 l’istante ha seguito le indicazioni del servizio clienti Tiscali scrivendo anche al settore legale dell’operatore, cessazionecontratti@legalmail.it, per avere un riscontro in merito alla disdetta del servizio; g. in data 25/01/2019 l’utente ha ricevuto un altro SMS da Tiscali: “abbiamo ricevuto la sua documentazione e provveduto ad inoltrarla al settore competente”, rimasto anch’esso privo di seguito; h. in data 25/01/2019 il servizio è stato completamente interrotto; i. in data 26/01/2019 Tiscali ha informato l’utente che il servizio telefonico era stato attivato e in pari data l’istante ha contestato all’operatore la mancata lavorazione della disdetta e la mancata consegna del modem (segnalazione n. 1-5485349896); j. in data 30/01/2019 l’utente ha ricevuto un riscontro da Tiscali, che ha riferito di aver consegnato l’apparecchio in data 21/12/2018; k. l’utente, effettuate le verifiche di tracciabilità della consegna del modem tramite il corriere “SDA” incaricato, ha lamentato di non aver mai ritirato il dispositivo, essendo assente e non reperibile presso la propria abitazione nella data indicata, tant’è che il responsabile della spedizione ha poi confermato il disguido nella consegna del modem; l. in data 10/02/2019 l’utente ha ricevuto la fattura n. 190377649 di importo pari a euro 65,12. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la risoluzione del contratto e l’annullamento della fattura emessa dall’operatore; ii. la liquidazione degli indennizzi previsti dal Regolamento sugli indennizzi, “dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e alla Delibera AGCOM 519/15 CONS”, dalla Carta servizi Tiscali 2018 “in riferimento all’art. 1321 del Codice Civile” nonché “dal Codice del Consumo”;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo; iv. la liquidazione dell'indennizzo per interruzione della linea telefonica; v. la liquidazione dell'indennizzo per mancata ricezione del modem; vi. la liquidazione dell'indennizzo per mancata attivazione del servizio; vii. la liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione 0550944xxx.

L'operatore Tiscali, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In relazione alla mancata attivazione del servizio, Tiscali ha dichiarato che l'utente ha richiesto, in data 04/10/2018, mediante vocal order, l'attivazione dei servizi voce e ADSL sulla propria linea n. 0550944xxx. Dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, l'operatore ha rilevato che in data 19/11/2018 è stata avviata la "Fase 2" della procedura di migrazione, con esito positivo e generazione del codice di sessione n. 538959414, come da allegati in atti. A causa di un disallineamento tecnico, la fase successiva non è stata espletata e pertanto Tiscali ha nuovamente rilanciato la procedura in data 21/12/2018 (codice di sessione n. 539029355) espletata in data 26/01/2019 con il passaggio della linea. L'operatore ha precisato, inoltre, che non risultano pervenute richieste di trasloco dell'utenza né di migrazione da parte di altri gestori, mentre, in data 25/01/2019 l'utente ha effettuato la disdetta del contratto. Vista la volontà del cliente di rinunciare al servizio, l'operatore gli ha fornito, in data 30/01/2019, il codice di migrazione utile ad attivare quanto prima il servizio presso un altro gestore mantenendo la linea telefonica. Successivamente, in assenza di richieste di migrazione, in data 14/02/2019, Tiscali ha di nuovo contattato l'utente il quale ha confermato la propria rinuncia al servizio. Di conseguenza, in data 01/03/2019, Tiscali ha provveduto alla cessazione nonché allo storno di ogni fattura già emessa. In relazione alla interruzione del servizio, nelle proprie memorie, Tiscali ha riportato che "il periodo di interruzione del servizio ascrivibile a Tiscali è quello intercorrente tra il 25/01/2019 e il 1/03/2019, data in cui è stato cessato il servizio a seguito della disdetta del contratto da parte del Cliente. In ordine poi alla perdita della titolarità numerazione, si rileva come Tiscali abbia cessato il Servizio a seguito della disdetta e dopo avere dato al Cliente la possibilità di migrare ad altro gestore fornendogli il codice di migrazione". Infine, quanto alla mancata risposta ai reclami, Tiscali ha dichiarato di aver preso in carico e gestito le segnalazioni dell'utente attraverso i vari strumenti utilizzati, come da allegati in atti. Sulla base di tali circostanze, l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste formulate da parte istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. deve ritenersi superata in base alle evidenze istruttorie, atteso che il contratto risulta cessato e che le fatture emesse sono state già stornate dall'operatore, non rilevandosi pertanto alcuna morosità pendente in capo all'utente. Le richieste di indennizzo di cui al punto ii. possono considerarsi assorbite dalle successive, puntualmente formulate dall'utente, atteso che la disposizione delle misure compensatorie previste nel Regolamento sugli indennizzi da parte dell'Autorità, tiene conto del quadro normativo e regolamentare vigente applicabile nell'ambito della presente procedura. Ciò precisato, passando alla richiesta di cui al punto iii., si precisa che la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'operatore, in base a quanto si evince dal fascicolo documentale, non ha lasciato il proprio cliente privo di interlocuzioni e, in particolare, nella risposta del 30/01/2019 (con riferimento al fax del 21/12/2018 data, in ogni caso, nel rispetto della tempistica di cui alla Carta servizi), non viene fornito soltanto un riscontro in merito alla consegna del modem ma anche l'indicazione del codice di migrazione utile a trasferire l'utenza a un altro operatore prima di procedere con la lavorazione della richiesta di disdetta inviata dall'utente. La richiesta di cui al punto iv. merita di essere accolta, atteso che risulta documentata la completa interruzione del servizio riscontrata dall'utente nel periodo compreso tra il 26/01/2019 e l'1/03/2019; come emerge dalla documentazione in atti, l'utenza n. 0550944xxx è stata acquisita da Tiscali in data 26/01/2019 ma l'utente non ha potuto fruire del servizio a causa del disguido relativo alla consegna del modem, che di fatto non è stato correttamente recapitato alla parte istante. Tale circostanza fattuale, seppur derivante da un rapporto intermedio tra quello che sussiste tra le parti della controversia, non può tuttavia sollevare l'operatore dalla propria responsabilità di assicurare l'erogazione del servizio in favore dell'utente, tanto più che lo stesso si è fatto sin da subito parte attiva per segnalare la problematica e richiedere le necessarie verifiche sul mancato recapito del modem. In relazione a tanto, si ritiene che l'utente abbia diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 408,00 (euro 6,00 pro die per ciascun servizio non accessorio, voce e dati) ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi. La richiesta di cui al punto v. non può trovare accoglimento, atteso che non solo non corrisponde ad alcuna fattispecie indennizzabile ai sensi del citato regolamento applicabile nella presente procedura, ma che lo stesso disagio scaturito dalla mancata consegna del modem, cioè l'impedimento tecnico alla fruizione del servizio, risulta già compensato dalla misura disposta al precedente punto iv. Analogamente,

la richiesta di cui al punto vi. non può trovare accoglimento, atteso che l'utenza dedotta in controversia è stata importata da Tiscali il 26/01/2019 e che il disservizio riscontrato dall'utente è stato già sopra qualificato e indennizzato, in termini di interruzione tecnica (ex articolo 6 del Regolamento sugli indennizzi). Infine, la richiesta di cui al punto vi. non può essere accolta, come di seguito precisato. L'operatore ha fornito all'utente il codice di migrazione utile a trasferire di nuovo l'utenza, tant'è che è trascorso un ulteriore lasso di tempo tra la prima richiesta di disdetta formulata dall'utente (via fax) e la lavorazione della seconda PEC inviata dalla parte istante per risolvere il contratto, nel corso del quale, da un lato non risulta essere stata avviata alcuna richiesta di migrazione o portabilità del numero 0550944xxx da parte di un altro operatore, dall'altro lato, Tiscali ha comunque chiesto ulteriore conferma all'istante della propria volontà di risolvere il contratto prima di procedere con la lavorazione della cessazione effettuata in data 01/03/2019. Pertanto, considerato che l'utente è stato messo nella condizione di poter conservare il proprio numero di telefono e che, nelle more della cessazione, non ha in alcun modo manifestato la propria volontà in tal senso, vista la documentazione in atti e l'operato di Tiscali in relazione alla lavorazione della disdetta dell'utenza, si ritiene che non possa ascriversi alla sfera di responsabilità della parte convenuta alcuna responsabilità e che, di contro, la doglianza dell'utente non possa ritenersi fondata.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/12/2019, è tenuta a corrispondere, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulare, l'importo di euro 408,00 riconosciuto a titolo di indennizzo per completa interruzione del servizio, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, 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