

**DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/219087/2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ferri - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

**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 Ferri, del 16/12/2019 acquisita con protocollo N. 0541463 del 16/12/2019

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, nel corso della procedura, ha dichiarato quanto segue: a. già cliente Vodafone, l’utente ha chiesto la migrazione in Tiscali del servizio attivo sulla linea n. 069314xxx e Tiscali ha comunicato che il passaggio si sarebbe concluso in data 07/11/2017; b. il passaggio, tuttavia, non si è mai espletato e a partire da quella data la linea è rimasta completamente disservita per sei mesi; c. l’utente ha sporto numerosi reclami a Tiscali per la mancata attivazione e migrazione dei servizi, rimasti inevasi; d. l’utenza è rimasta disservita fino al rientro in Vodafone avvenuto nel mese di aprile 2018; e. le fatture emesse da Tiscali sono state pagate anche durante il periodo di totale isolamento della linea, ma l’operatore ha comunque richiesto il pagamento di un ulteriore importo insoluto pari a euro 151,62; f. nelle proprie repliche, l’utente ha ribadito le proprie richieste e ha specificato di aver restituito il modem fornito da Tiscali a mezzo raccomandata A/R, allegandone ricevuta; inoltre, ha contestato l’addebito del “contributo di disattivazione” in quanto non linea con quanto previsto dalla delibera n. 487/18/CONS. In base a tali premesse, parte istante ha formulato le seguenti richieste: i. il rimborso delle fatture n. 172764215 di euro 71,88 e n. 180255424 di euro 50,25 emesse da Tiscali e lo storno dell’insoluto; ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo; iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata migrazione della linea; iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione della linea; v. la liquidazione di indennizzi vari ed eventuali; vi. il rimborso delle spese di procedura.

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. In via preliminare, ha eccepito l’inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione. Nel merito dei fatti, in relazione alla migrazione della linea n. 069314xxx verso Tiscali, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, Vodafone ha rilevato una richiesta di migrazione inserita in data 19/10/2017 e correttamente espletata in data 07/11/2017. Alla DAC concordata per l’espletamento della procedura, pertanto, l’operatore ha disattivato i servizi. In seguito all’adesione a nuova offerta commerciale, avvenuta in data 3/04/2018, Vodafone ha lavorato una richiesta di rientro per la linea n. 069314xxx in data 10/04/2018, espletata il 27/04/2018. L’operatore ha eccepito l’assenza di segnalazioni o reclami nei propri sistemi, effettuati dall’utente in relazione alla linea in questione, che ha regolarmente funzionato fino all’espletamento della migrazione avvenuto in data 07/11/2017. Sulla base

di tali circostanze, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza. L'operatore Tiscali Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato quanto segue. In relazione al servizio attivo, l'utente, "[i]n data 18/10/2017, sottoscriveva un servizio ADSL e Voce Tiscali sulla linea 069314xxx [...] attraverso il processo di migrazione da Vodafone [...]. Il Servizio veniva attivato in data 6/11/2017 e cessato in data 26/04/2018 a seguito di passaggio ad altro gestore". In merito alla interruzione del servizio nel corso del passaggio tra operatori, Tiscali ha precisato che "la prima segnalazione di malfunzionamento [...] è pervenuta in data 13/03/2018 e in tale occasione veniva aperto un ticket di guasto verso Telecom Italia, che veniva chiuso in data 15/03/2018." Inoltre, l'operatore ha dichiarato che "a seguito di una nuova segnalazione, in data 27/03/2018, Tiscali apriva un nuovo Ticket verso Telecom Italia, che veniva chiuso in data 10/04/2018 con la causale "Guasto in sede Impianto Cliente". Tiscali ha precisato che in fase di gestione del guasto, TIM ha contattato la parte istante la quale, tuttavia, ha rifiutato ogni forma di supporto dichiarando di aver già provveduto al rientro della propria utenza in Vodafone. In riferimento alla procedura di passaggio nella quale Tiscali ha rivestito il ruolo di donating, l'operatore ha riportato: "[i]n data 16/04/2018, Vodafone avviava la Fase 2 della migrazione, che si completava positivamente in pari data [...]. In data 26/04/2018 veniva espletata la Fase 3 della predetta procedura con il passaggio della Linea da Tiscali a Vodafone." Quando alle fatture, Tiscali ha precisato che il servizio ha regolarmente prodotto fatture fino alla sua cessazione e che è presente un insoluto pari a euro 128,63 "riferito alla compensazione dei canoni fatturati anticipatamente per il periodo dal 27/04/2018 al 31/05/2018, oltre ai contributi di disattivazione e di mancata restituzione del modem". L'operatore ha specificato altresì che la nota di credito allegata in atti è stata emessa ai soli fini del recupero dell'IVA. Quanto alla mancata risposta ai reclami, Tiscali ha precisato che non sono pervenuti all'operatore reclami ulteriori rispetto alle segnalazioni di guasto cui è stato dato seguito con apertura dei relativi ticket, prontamente gestiti. Sulla base di tali circostanze, Tiscali ha chiesto il rigetto dell'istanza e, in sede di udienza, ha effettuato una proposta conciliativa non accettata da controparte.

Alla luce di quanto emerso dall'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate dall'istante in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione in quanto priva di riscontro documentale (formulario UG). Nel merito della controversia, si rappresenta quanto segue. La richiesta di cui al punto i. può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato. Per quanto riguarda la posizione dell'utente nei confronti di Vodafone, va rilevato che non sussistono morosità e, di contro, non ci sono specifiche contestazioni verso detto operatore che possano configurare il diritto al rimborso di somme pagate e non dovute. Per quanto attiene, invece, alla posizione dell'istante nei confronti di Tiscali, si osserva quanto segue. Le due fatture di cui l'utente ha chiesto il rimborso, n. 172764215 e n. 180255424, recano canoni anticipati in relazione a periodi in cui è presente il dettaglio del traffico in fattura. Nello specifico, si rileva che l'utente ha sostanzialmente lamentato un disservizio totale sulla linea n. 069314xxx (per entrambe le componenti, voce e dati) della durata di sei mesi ma nelle fatture prodotte dall'operatore è sempre presente un certo volume di traffico (in relazione a ciascun mese di permanenza dell'utenza in consistenza Tiscali a eccezione di aprile 2018). Tale elemento fattuale è incompatibile con l'asserita assenza di linea (dal 07/11/2017 al 26/04/2018), tanto più che la prima segnalazione di guasto dell'utente è del 13/03/2018. In ragione di ciò non può essere accolta la richiesta di rimborso delle fatture pagate a Tiscali in costanza di malfunzionamento, fintanto che il dettaglio di traffico evidenzia comunque una certa erogazione e fruizione del servizio stesso. D'altra parte, nei casi di discontinuità nell'erogazione del servizio, a fronte della corresponsione del canone comunque dovuto all'operatore, è fatto salvo il diritto dell'utente al riconoscimento del relativo indennizzo ove si riscontrino la fondatezza delle proprie contestazioni. Per quanto attiene allo storno dell'insoluto, in totale pari a euro 128,63, la richiesta può essere parzialmente accolta in relazione alla quota tantum addebitata per il modem, atteso che l'istante ha poi restituito l'apparecchio (mediante lo storno della fattura n. 182797814 pari a euro 62,00) nonché all'importo corrispondente al canone relativo al periodo 28/03/2018 – 26/04/2018 a fronte del disservizio ("isolamento fonìa") che, come si preciserà in seguito, risulta documentato in atti. In relazione agli ulteriori, residui importi insoluti, dall'esame delle fatture prodotte da Tiscali si evince un operato in linea sia con le condizioni del contratto, depositato in atti, sia con quanto previsto, tra l'altro, dalla delibera dell'Autorità n. 252/16/CONS in tema di trasparenza tariffaria (oltre che in relazione alla chiusura della fatturazione stante il rientro dell'utenza in Vodafone); va precisato che, sebbene la delibera dell'Autorità n. 487/18/CONS sia intervenuta successivamente alla chiusura del rapporto contrattuale oggetto del presente procedimento, il costo di disattivazione (per migrazione) di euro 35,54 applicato da Tiscali rientra nel costo di cui al prospetto informativo con le caratteristiche dell'offerta

(per un importo già più favorevole all'utente), che l'operatore è tenuto a pubblicare ai sensi dell'allegato 1 alla delibera n. 252/16/CONS sopra citata. La richiesta di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei confronti degli operatori convenuti, atteso che non risultano documentati in atti reclami effettuati dall'istante al di fuori delle segnalazioni di guasto che l'utente ha effettuato al servizio clienti Tiscali e che l'operatore ha gestito, attivandosi con l'apertura di ticket per richiedere l'intervento tecnico di Telecom Italia S.p.A. sulla tratta di competenza di detto operatore. Le richieste di cui ai punti iii. e iv. possono essere trattate congiuntamente, atteso che risultano sostanzialmente sovrapponibili. In sostanza, l'utente ha descritto un disservizio totale sulla linea tale da indurlo a ritenere che l'attivazione dei servizi da parte di Tiscali, ovvero l'espletamento del passaggio della propria utenza n. 069314xxx da Vodafone, non si sia mai prodotta. Ebbene, tale circostanza non trova riscontro documentale, non solo alla luce dell'assenza di segnalazioni antecedenti a quelle del 13/03/2018 e del 28/03/2018), ma anche alla luce del raffronto tra le schermate prodotte dagli operatori convenuti che, di contro, collimano in ordine alle fasi della procedura e alle relative tempistiche di espletamento della stessa. In altre parole, considerato il traffico presente nelle fatture Tiscali durante il periodo contestato (eccezion fatta per il dettaglio di aprile 2018, nel periodo antecedente al rientro in Vodafone) e i documentati passaggi tra operatori (il primo con DAC al 07/11/2017 e il secondo di rientro in Vodafone espletato in data 27/04/2018), nonché l'assenza di qualsivoglia segnalazione dell'utente antecedente al marzo 2018, non è possibile riconoscere un indennizzo così come richiesto dall'utente in quanto la migrazione risulta espletata e il servizio trasferito da un operatore all'altro. La richiesta di cui al punto iv. può trovare accoglimento in relazione al riconoscimento di un indennizzo per il disservizio che l'utente ha segnalato all'operatore, cui sopra si è già fatto cenno, e che, stante la descrizione tecnica del problema riportata nelle schermate di gestione dei ticket prodotte da Tiscali, corrisponde a un "isolamento" della linea e verosimilmente a una interruzione del servizio. In particolare, alla luce di quanto documentato in atti, si ritiene che la reiterazione della segnalazione del 28/03/2018 (come si evince da documentazione prodotta da Tiscali nonché dai frammentati SMS inviati dall'utente) denunci il ripresentarsi del problema, solo temporaneamente risolto, in relazione alla cui risoluzione non si ritengono acquisite in atti adeguate prove (con particolare riferimento alla mancanza di collaborazione dell'utente nella riparazione del guasto) fino alla data del 26/04/2018 in cui Tiscali ha registrato il passaggio a Vodafone. In relazione a tanto e per il periodo di tempo così individuato, si considerano applicabili le disposizioni di cui al combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, dovendo la società Tiscali corrispondere in favore dell'utente un importo pari a euro 348,00 (euro 6 pro die per ciascun servizio non accessorio). Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2019, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento e con le modalità di pagamento indicate nel formulario, l'importo di euro 348,00, riconosciuto a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi; la società Tiscali Italia S.p.A. è altresì tenuta a stornare la fattura n. n. 182797814 pari a euro 62,00 nonché la quota di canone relativa al periodo 28/03/2018 - 26/04/2018 di totale interruzione del servizio.

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