

DETERMINA Fascicolo n. GU14/439559/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA paturzo gianluigi - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 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. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente paturzo gianluigi, del 05/07/2021 acquisita con protocollo n. 0293718 del 05/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica fissa n. 0755055258, nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue: ##### a. il sig. Paturzo aveva un contratto con Tiscali per i servizi voce e Fibra Full sulla numerazione 0755055258 (numero cliente: 439525360); b. in data 19 ottobre 2019 ha migrato la numerazione e tutti i servizi ad altro operatore, nonostante ciò, Tiscali ha continuato a fatturare i canoni per i servizi; c. l’utente ha inviato un reclamo/disdetta in data 9 novembre 2019, facendo presente l’avvenuta migrazione, solamente dopo plurimi reclami e solleciti, Tiscali ha cessato il contratto e la fatturazione con emissione della fattura a credito n. 200599474 del 2 marzo 2020 di euro 71,94; d. ha sempre saldato le fatture, pertanto, le somme indebitamente corrisposte sono oggetto di rimborso, ma Tiscali, a distanza di oltre un anno e mezzo, ha versato la somma a credito solamente dopo il deposito dell’istanza di conciliazione, nonostante i ripetuti solleciti e reclami dell’utente; e. nella fattura di chiusura è stato addebitato l’importo di euro 22,91 per non meglio specificato “Contributo di disattivazione”, sebbene si tratti di migrazione della numerazione verso altro gestore; f. inoltre, tale voce di costo non risulta provata ed è oggetto di clausola vessatoria mai sottoscritta né tanto meno negoziata dall’utente; g. infine, si fa presente che la migrazione risulta avvenuta il 19 ottobre 2019 e non il 13 novembre

2019, come indicato da Tiscali, pertanto, la frazione di canone addebitata per il predetto periodo andrà restituita; h. visti i mancati riscontri ai reclami inviati tramite PEC del 23 aprile 2021, veniva proposto ulteriore reclamo scritto con intimazione a Tiscali a provvedere al rimborso delle somme indebitamente corrisposte dall'utente; i. Tiscali ha riscontrato il reclamo con PEC del 26 aprile 2021, facendo presente di non avere ricevuto nessun reclamo antecedente alla PEC del 23 aprile 2021, circostanza facilmente smentibile e, inoltre, ha rifiutato la restituzione del costo di disattivazione e del canone residuo indebitamente corrisposto dall'utente. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: i. lo storno e il rimborso delle somme indebitamente fatturate tanto a titolo di "contributo disattivazione" che di canone dal 19 ottobre 2019 al 13 novembre 2019; ii. il rimborso di tutte le somme a credito, indebitamente corrisposte dall'utente, comprensive di interessi; iii. il versamento di un congruo indennizzo per il mancato riscontro ai reclami dell'utente, salvi gli ulteriori e maggiori indennizzi dovessero risultare dovuti, anche per fatti connessi a quelli di cui in premessa.

L'operatore Tiscali Italia, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante era titolare dall'anno 2017 di un servizio denominato "FIBRA OPEN" associato al numero telefonico 0755055258. In data 30 ottobre 2019 è pervenuta richiesta di Number Portability pura "NPP" da WIND Tre, espletata in data 13 novembre 2019. In data 9 novembre 2019, l'istante ha inviato la richiesta di disdetta del contratto, a seguito dell'espletamento della linea verso WIND Tre. Tiscali ha provveduto a inserire l'ordine di cancellazione sui propri sistemi. A conclusione del processo di cancellazione del servizio, veniva emessa la fattura di chiusura n. 200599474 di importo negativo di euro -71,94. La fattura includeva il costo di disattivazione e lo storno dei canoni successivi all'avvenuto passaggio della numerazione telefonica. Nelle date del 30 gennaio 2021 e 20 febbraio 2021, l'istante ha sollecitato, tramite canali social, l'erogazione del rimborso. Tiscali ha preso in carico le segnalazioni e ha confermato all'istante di aver provveduto a inviare un sollecito all'ufficio amministrativo per la relativa erogazione. In data 22 aprile 2021 Tiscali ha ricevuto un reclamo tramite PEC con il quale il cliente ha richiesto i rimborsi dalla data del 19 ottobre 2019 (supposta data di passaggio verso WIND Tre) e del costo di disattivazione. Tiscali ha fornito riscontro scritto al reclamo in data 26 aprile 2021, entro le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento dell'Autorità. Con il suddetto riscontro si confermava all'istante che il passaggio era avvenuto con decorrenza 13 novembre 2019 e non 19 ottobre 2019 e che il costo di disattivazione era dovuto e previsto dalle Condizioni Generali di Contratto. Relativamente ai costi di disattivazione/cessazione, Tiscali ha precisato che nella fattura emessa in data 2 settembre 2019 era stato annunciato il repricing. La linea è comunque passata ad altro OLO in data 13 novembre 2019 e il modulo di recesso/disdetta era stato inviato dal cliente in data 9 novembre 2019, pertanto, anche se per pochi giorni, il recesso non risulterebbe esser stato esercitato entro i termini indicati nella comunicazione Tiscali, presente nella fattura del 2 settembre 2019. I costi di disattivazione/cessazioni sono stati, quindi, emessi correttamente. In conclusione, Tiscali ha precisato che il servizio è stato regolarmente cessato a seguito di notifica di espletamento della NPP avvenuta in data 13 novembre 2019. I canoni successivi alla suddetta data sono stati stornati nella fattura di chiusura nella quale sono stati regolarmente calcolati i costi di disattivazione/cessazione come previsti da contratto. Il rimborso di euro 71,94 è stato accreditato in data 4 maggio 2021, ancor prima che si tenesse l'udienza di conciliazione del 29 giugno 2021. In merito ai reclami, Tiscali ha preso in carico e riscontrato tutte le segnalazioni inviate dal cliente, sia via social che per iscritto.

AAlla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. La richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare parziale accoglimento limitatamente al contributo di disattivazione che non risulta dovuto nel caso di specie in quanto l'istante ha richiesto la migrazione ad altro gestore in data 19 ottobre 2019 ovvero entro la tempistica riportata nella fattura emessa in data 2 settembre 2019 laddove era stato annunciato il repricing e, pertanto, i costi di chiusura anticipata del contratto non risultano dovuti. Diversamente, il rateo di canone relativo al periodo 19 ottobre/13 novembre 2019 risulta dovuto in quanto la portabilità del numero si è completata in data 13 novembre 2019 come risulta dalla schermata prodotta da Tiscali e trattandosi di Number Portability Pura (NPP) in data 19 ottobre 2019 WIND Tre ha attivato la numerazione provvisoria sulla quale poi ha espletato la procedura di NPP. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. ha già trovato il suo soddisfacimento mediante il rimborso dell'importo di euro 71,94 di cui alla fattura di chiusura n. 200599474. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto i reclami sono volti a sollecitare il rimborso della fattura di chiusura che risulta effettuato da Tiscali nel mese di maggio 2021.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/07/2021, è tenuta a provvedere allo storno/rimborso dei costi di disattivazione di cui alla fattura n. 200599474 del 2 marzo 2020.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella