

Protocollo: vedi segnatura XML

Titolo 2015.1.10.21.481

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X E TISCALI X

La Responsabile del Servizio

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", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la sentenza della Corte di Cassazione S.U. del 30 ottobre 2001, n. 13533;

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP, 136/10/CIR, 69/11/CIR, 613/16/CONS; le delibere Corecom Lombardia nn. 15/11 e 50/12; le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10 e 28/17; la delibera Corecom Lazio Delibera n. 23/12; la delibera Corecom Puglia n. 17/11; le determine Corecom Toscana nn. 1/12, 2/12, 3/12, 4/12, 5/12 e 6/12;

Visto lo “Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome”, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la “Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha contestato la mancata /parziale fornitura del servizio e la mancata portabilità da parte delle società Telecom Italia X e Tiscali X (di seguito Telecom e Tiscali).

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato

- di avere tentato di effettuare l'acquisto online dell'offerta “Tutto” di Telecom nei giorni tra il 30 e 31 gennaio 2015, senza poter accedere al sito e completare quindi la procedura;
- di voler aderire all'offerta “Tutto” comprensiva dei vantaggi Fidelity, nello specifico: attivazione gratuita del nuovo abbonamento comprensivo del servizio Adsl 7 Mega e telefonate illimitate verso fissi e cellulari al costo di abbonamento mensile di € 29,00 per il primo anno e per i successivi di €39,00, oltre al modem gratuito a tempo illimitato;
- di aver ricevuto da Telecom, nei giorni successivi (1-3 febbraio), tramite call center, la conferma di attivazione con vantaggi “fidelity”;
- di avere ricevuto dal gestore, successivamente, copia cartacea del contratto, da cui l'istante evinceva la difformità tra quanto concordato con call center;
- di aver provveduto, in data 25.02.2015, all'invio di un reclamo via fax;
- di avere deciso, successivamente alla risposta di Telecom, di chiedere la migrazione della linea fissa (servizio voce ed internet), all'operatore Tiscali e di aver contestualmente avvisato Telecom di voler interrompere i rapporti contrattuali in essere relativi alla summenzionata linea;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di aver subito in data 19.04.2015 l'interruzione improvvisa e senza preavviso dei servizi voce da parte di Telecom, impedendo così a Tiscali di procedere a completare la migrazione anche della linea voce;
- di avere subito l'assenza di linea dal 19.04.2015 al 01.08.2015 e dal 14.08.2015 al 22.09.2015 (solo in uscita);
- di aver ottenuto la migrazione dei servizi voce in data 22.09.2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per ritardata migrazione;
- b) l'indennizzo per errata applicazione del pricing;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- d) l'indennizzo per la sospensione del servizio voce;
- e) altri indennizzi previsti;
- f) storno integrale dell'insoluto relativo alle fatture Telecom con ritiro contestuale della pratica di recupero del credito;
- g) rimborso delle fatture pagate per il periodo di disservizio da parte di Telecom.

2. La posizione degli operatori

La posizione dell'operatore Telecom

La società Telecom, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito al servizio reso e al riscontro del reclamo lamentato dall'istante.

In particolare, riguardo all'attivazione della promozione "Tutto", l'operatore eccepisce che la promozione, denominata "con Tutto e Tim Smart in regalo un modem" era valida solamente tramite canale web, e che lo stesso istante ha ammesso di aver provato senza riuscire, ad accedere online alla promozione.

A riprova rileva che dai sistemi Telecom non emerge alcuna richiesta di attivazione della suddetta promozione.

Aggiunge che in data 03.02.2015, dai sistemi Telecom, l'istante avrebbe attivato telefonicamente il servizio Adsl con l'offerta "Tutto Fidelity" mediante la quale "il cliente potrà



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

navigare per un anno allo stesso prezzo di “Tutto Voce” a €29,00 al mese e successivamente a €39,00 al mese anziché €44,” senza alcun modem aggiunto all'offerta.

In data 01.03.2015 Telecom attivava sull'utenza interessata l'offerta richiesta telefonicamente. In merito alla difformità rilevata dall'istante tra il contenuto della welcome letter del 09.02.2015 e il contenuto dell'offerta richiesta, Telecom rileva che la welcome letter è una comunicazione standard che non tiene conto di eventuali promozioni e offerte, come specificato nel punto 2.1. In merito al riscontro del reclamo telefonico effettuato il 16.02.2015 ed il 24.02.2015, avente lo stesso contenuto, Telecom afferma di aver ribadito che l'offerta prescelta non comprendeva la consegna di un modem gratuito.

In data 27.02.2015 Telecom rileva che veniva inviato un reclamo scritto in cui l'istante segnalava nuovamente la problematica che Telecom riscontrava in data 02.03.2015. L'operatore rileva, inoltre, di aver ricevuto un nuovo reclamo scritto riportante la richiesta di cessazione dei rapporti contrattuali in essere, al quale Telecom forniva riscontro in data 01.04.2015, specificando che le richieste non potevano essere accolte per carenza di documentazione e invitando l'istante a ripresentare la richiesta.

Telecom aggiunge che in data 04.04.2015 l'istante ripresentava la richiesta debitamente compilata e con i documenti necessari e, conseguentemente, l'utenza veniva cessata in data 19.04.2015.

In merito alla cessazione rileva poi che, a seguito di presentazione del formulario GU5 (art. 5 della Delibera 173), in data 07.05.2015, veniva riattivata l'utenza per la sola linea fonia, affinché potesse migrare verso Tiscali.

Rileva che non sono pervenute successivamente a tale data, segnalazioni di guasto e/o reclami per mancato funzionamento del servizio, e che l'operatore ne è venuto a conoscenza solo in sede di tentativo di conciliazione in data 20.07.2015, provvedendo ad intervenire e risolvere il problema in data 01.08.2015.

La posizione dell'operatore Tiscali

La società Tiscali, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato. In particolare, in merito alla migrazione, ha rilevato che l'istante aderiva in data 19.03.2015 mediante sottoscrizione online all'offerta commerciale “Tutto incluso” - voce e internet.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In merito all'attivazione di detto servizio, Tiscali precisa che si articola in due fasi, precisando la necessità di una linea attiva con Telecom affinché possa essere espletato il procedimento.

In particolare precisa come nella prima fase venga inviato l'ordine di attivazione per la linea fisica Adsl e nella seconda l'ordine per l'acquisizione della numerazione telefonica.

In relazione alla prima fase l'operatore comunica che in data 30.03.2015 veniva notificato l'espletamento.

In relazione alla seconda fase, l'operatore rileva di aver inviato l'ordine WLR in data 02.04.2015 a Telecom la quale rimodulava la DAC (data avvenuta consegna) dal 14.04.2015 al 30.04.2015.

In data 22.04.2015 l'operatore specifica che Telecom notificava un rifiuto (c.d. KO) con motivazione "numerazione o codice risorsa non disponibile" (codice rifiuto 35).

Alla luce di ciò Tiscali dichiara di aver provveduto ad annullare il summenzionato ordine per la linea voce e di aver provveduto ad informare il cliente in data 29.04.2015. In tale occasione Tiscali proponeva l'attivazione del servizio su linea dati.

In data 04.05.2015 Tiscali riferisce di essere stato contattato dall'istante, il quale comunicava che, tramite procedura GU5 del Corecom, la linea fissa oggetto di contestazione era stata riattivata.

In data 22.08.2015 l'operatore riferisce che l'istante ha provveduto a registrare, tramite adesione spontanea online, un nuovo contratto, avviando così nuovamente le due fasi e l'ordine, espletate in data 09.09.2015 (componente Adsl) e 22.09.2015 (componente voce).

L'operatore ha quindi sostenuto l'infondatezza delle pretese dell'istante, in quanto il primo ordine non si è completato a causa della cessazione della linea telefonica da parte di Telecom, ed inoltre rileva che l'istante non abbia mai inviato un reclamo a Tiscali in merito alla vicenda occorsa.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- 1) Le domande a), b) e d) che possono essere trattate congiuntamente, non trovano accoglimento.

In via preliminare occorre rilevare che, ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, le parti possono presentare le proprie memorie e depositare i documenti e



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sono altresì invitate a presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie. Alla luce di quanto sopra, deve osservarsi che ciascuna parte ha prodotto le proprie memorie e documenti, ma non ha presentato eventuali repliche alle produzioni avversarie.

Nel caso di specie, l'istante non contesta quanto espresso da Tiscali, né in merito al mancato invio dei reclami, né in merito alla correttezza delle informazioni inviate da Tiscali, né in merito all'attivazione del servizio. In particolare, non contesta e non replica il fatto di aver richiesto solo in data 22.08.2015 un nuovo contratto con l'operatore, come da schermate allegate da Tiscali. Nella fattispecie in esame, quindi, l'utente nulla ha replicato in proposito, e ne consegue che le domande dell'utente nei confronti di Tiscali devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto (nello specifico il tema prevalente è la mancata attivazione del servizio) documentalmente smentito dall'operatore, che ha invece provato l'avvenuta attivazione nei tempi (Corecom Lazio Delibera n. 23/12). Nel caso di specie, infatti, nessuna responsabilità per il ritardo nell'attivazione del servizio può essere attribuita all'operatore recipient, il quale ha fornito prova di aver rispettato la procedura e di aver successivamente informato l'utente dei problemi riscontrati.

Per quanto riguarda l'operatore Telecom, lo stesso allega alla memoria sia la richiesta dell'istante di cessazione della linea, sia la risposta del servizio clienti 187 con la quale veniva richiesto al cliente un nuovo invio della richiesta di recesso, in quanto quello ricevuto mancava della fotocopia di un documento di identità (doc. 3 e 4, lettera Deiure del 21.03.2015 e lettera Telecom del 01.04.2015).

Sebbene Telecom non fornisca prova di questo ulteriore invio, la volontà di parte istante era già stata ampiamente palesata dall'attività svolta dallo stesso e, in ogni caso, non vi è traccia di contestazione sull'ulteriore mancato invio, né nelle memorie allegate al GU14 né nel verbale di udienza. Anzi, anche nel formulario UG, risulta che l'utente, per sua stessa ammissione, abbia inoltrato formale richiesta di disdetta. Ulteriormente, agli atti del GU5, la richiesta avanzata dalla parte e sollecitata in data 29.06.2017, chiede solo un ripristino temporaneo della linea al solo fine di completare la migrazione verso Tiscali.

Pertanto, le richieste avanzate non possono trovare accoglimento. La sospensione della linea e le conseguenze dalla stessa create, sono dovute all'attività della sola parte istante che, anziché procedere ad avviare una procedura di migrazione ha avanzato formale disdetta nei confronti di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Telecom la quale, comunque, a seguito della richiesta avanzata con il GU5, ha comunque provveduto ad una riattivazione temporanea, e non dovuta, per permettere la migrazione dell'utenza.

2) La domanda c) non trova accoglimento

Premesso che la finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, nel caso di specie risultano agli atti le risposte di Telecom, comunicate a parte istante entro i tempi previsti dalla normativa vigente in materia.

La richiesta pertanto deve essere rigettata.

3) la domanda e) non trova accoglimento.

La richiesta avanzata di "altri indennizzi previsti", risulta generica e, in ogni caso, già assorbita dai punti precedenti.

4) La domanda f) trova accoglimento.

Per quanto concerne la richiesta di storno, avanzata da parte istante, risulta insoluta solo la fattura relativa a novembre 2015 di €172,97, che deve essere stornata in quanto in parte relativa al periodo di disservizio (01 – 22 settembre 2015) ed in parte relativa ad un periodo in cui l'istante era già migrato a Tiscali S.p.A. (delibera Agcom n. 613/16/CONS).

5) La domanda g) non trova accoglimento.

Parte istante non allega prova dei pagamenti effettuati né del periodo a cui la richiesta si riferisce. Alla luce anche di quanto già sopra esposto, la richiesta deve essere quindi rigettata.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

1. Rigetta ogni richiesta nei confronti della società Tiscali Italia X per le motivazioni di cui sopra.
2. Accoglie parzialmente l'istanza di Deisure nei confronti della società Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

La società Telecom Italia X è tenuta:

- I. Allo storno della fattura pari ad euro 172,97 di chiusura conto, poiché relativa al periodo 01/09/2015 - 01/11/2015, per le motivazioni di cui sopra.
3. La società Telecom Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom