



DETERMINA Fascicolo n. GU14/400634/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Tiscali XXX

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;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 27/02/2021 acquisita con protocollo n. 0104293 del 27/02/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tiscali XXX, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 27/02/2021; l’udienza di conciliazione si è svolta in data 26/02/2021), quanto segue. Il 10/01/2020, già cliente Wind per il fisso n. 051XXXX403, voce e dati, decideva di migrare l’utenza e i servizi verso Tiscali, aderendo online all’offerta “UltraInternet Fibra Full”, comprendente connessione dati in tecnologia FTTH fino a 1Gbps e chiamate illimitate a 27,95€/mese. L’adesione, con attribuzione del codice cliente Tiscali 440XXX098, avveniva sfruttando la promozione Tiscali “Presenta un amico” con cui avrebbe avuto diritto ad uno sconto di 30€ sulla prima fattura utile: circostanza confermata in sede di riepilogo finale dell’ordine (allegato). L’11/01/2020 riceveva via mail il contratto Tiscali che, in pari data, provvedeva a

firmare e rispedire al gestore (allegato). Il 18/01/2020 veniva attivato il servizio dati Tiscali su rete FTTH Open Fiber, mentre la fonia rimaneva disservita. Il 25/01/2020 riceveva una chiamata dal servizio clienti Wind, con cui gli venivano comunicati impedimenti al trasferimento del numero 051XXXX403 presso il nuovo operatore Tiscali. Il 27/01/2020 contattava quindi il servizio clienti Tiscali e, interloquendo con l'operatore n° 8XX5, chiedeva che gli venisse attribuito un nuovo numero nativo Tiscali, rinunciando alla migrazione della precedente numerazione da Wind: la richiesta veniva accolta. Tuttavia, di lì a pochi minuti, riceveva mail da parte di Tiscali in cui si comunicava che il gestore aveva provveduto ad "annullare la richiesta di attivazione". Il 28/01/2020, stante la mail ricevuta, discordante rispetto a quanto concordato telefonicamente, risottometteva la richiesta di attribuzione di un nuovo numero nativo per iscritto, tramite chat col servizio clienti Tiscali, con segnalazione n° 11XXX74 (allegato). Il 29/01/2020 la linea veniva inspiegabilmente cessata da Tiscali. Il 30/01/2020 chiamava il servizio clienti Tiscali per reclamare quanto accaduto e per chiarimenti. L'operatrice n° 8XX6 comunicava che occorreva "reinserire il medesimo prodotto", motivo per cui lo metteva in contatto con un collega, operatore n° 8XX6, col quale si eseguiva registrazione telefonica per acquisire il consenso all'attivazione di una nuova numerazione nativa Tiscali, in luogo della migrazione del precedente numero Wind. Detta variazione comportava anche l'attribuzione di un nuovo codice cliente Tiscali 440XXX188, ma l'operatore garantiva però che la promozione "Presenta un amico" sarebbe stata da lui ricaricata a sistema nella sua scheda cliente, garantendo che né il presentante né il presentato avrebbero perso il rispettivo bonus di 30€. L'08/02/2020 venivano riattivati i servizi voce e dati su rete FTTH Open Fiber, con nuova numerazione 051XXXX429. Il 13/03/2020 inviava reclamo via mail pec (allegato) all'indirizzo indicato nella Carta dei Servizi Tiscali, per la mancata erogazione del bonus "Presenta un amico" di 30€, non corrisposto né nella prima fattura n° 200XXX914 del 02/02/2020 del contratto iniziale (codice contratto IITXXXXXXXXXUII, codice cliente 440XXX098) né nella prima fattura n° 200XXX746 del 02/03/2020 del contratto finale (codice contratto II5XXXXXXXXXQQI, codice cliente 440XXX188). Il bonus non veniva mai erogato nemmeno nelle successive fatture, e il reclamo non riceveva alcun riscontro. Il 14/03/2020 inviava altro reclamo (n° 1-61XXXXX997) via mail pec (allegato), con cui contestava importi per lavori di adeguamento impianto mai eseguiti, presenti sulla fattura n° 200XXX746 del 02/03/2020 (allegato). Il reclamo veniva inizialmente rigettato con mail di Tiscali del 02/07/2020 (allegato), a cui seguiva, dopo sua replica via mail pec del 03/07/2020 (allegato), definitivo accoglimento con mail del gestore del 17/07/2020 (allegato). Ciò premesso, l'istante richiede: 1) erogazione del bonus di 30€ della promozione "Presenta un amico", tramite sconto di pari importo sulla prima fattura utile Tiscali dell'attuale e unico contratto in essere col gestore (codice contratto II5XXXXXXXXXQQI, codice cliente 440XXX188); 2) indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13/03/2020 avente ad oggetto la non avvenuta erogazione del bonus "Presenta un amico", ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, calcolato a partire dal 27/04/2020 (45° giorno entro cui Tiscali era tenuta a rispondere, come da propria Carta dei Servizi) fino al 26/02/2021 (data di udienza di conciliazione) per un totale di 305 giorni x 2,50€/gg = 300€; 3) indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo del 14/03/2020 avente ad oggetto importi errati sulla fattura n° 200XXX746, ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A alla delibera Agcom 347/18/CONS, calcolato a partire dal 28/04/2020 (45° giorno entro cui Tiscali era tenuta a rispondere) fino al 02/07/2020 (data del primo riscontro via mail ricevuto) per un totale di 65 giorni x 2,50€/gg = 162,50€; 4) liquidazione spese di procedura.

Tiscali, con memoria in data 07/04/2021, in relazione alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue. In data 10/01/2020 si inseriva l'ordine di attivazione del prodotto OS Fibra associato alla linea telefonica 051XXXX403, con attribuzione del codice cliente 440XXX098. La componente dati veniva regolarmente espletata in data 18/01/2020, all'opposto la portabilità della linea subiva in data 21/01/2020 un KO tecnico definitivo notificato dall'Olo Donating (causale: Presente un ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al DIRECTORY NUMBER). Pertanto, su consenso del Cliente, con nuovo vocal order e welcome pack in data 28/01/2020 si procedeva con l'invalidazione dell'ordine di sottoscrizione del servizio richiesto su Numero cliente: 440XXX098 e con il contestuale reinserimento del prodotto OS Fibra su nuovo codice cliente 440XXX188 con attivazione in LNA, ovvero assegnazione di numerazione telefonica Tiscali. Il servizio veniva pertanto attivato a far data dal 08/02/2020. Si conferma che la procedura della promozione "presenta un amico" (che prevedeva uno sconto a tantum di € 30 sulla prima fattura utile) era stata effettuata correttamente dal Cliente in luogo della prima richiesta di attivazione sul codice cliente 440XXX098. A seguito, tuttavia, dell'invalidazione del predetto codice, il sistema non associava automaticamente lo sconto sul nuovo codice cliente 440XXX188 che è stato poi applicato, in luogo dell'udienza di conciliazione, come

sconto in fattura del valore di € 30,00 che sarà visibile nella fattura, non ancora emessa, per il periodo Maggio/Giugno 2021. L'istante ha ricevuto contestuale comunicazione, mediante sms, dell'avvenuta applicazione del promo "presenta un amico". In riferimento al reclamo del 14/03/2020, si precisa di avere riscontrato e gestito la richiesta del Cliente in data 02/07/2020 con ulteriore riscontro il 17/07/2020. In riferimento al reclamo, allegato dal Cliente, riportante la data del 13/03/2020, si precisa non risultare invece essere stato ricevuto sui sistemi crm Tiscali. Si precisa infine che, in sede di conciliazione, la scrivente ha formulato una proposta transattiva pari a € 150,00 in riferimento al reclamo sopracitato, che il Cliente ha rifiutato.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, risultando essere già stata soddisfatta da parte di Tiscali, che, infatti, a dimostrazione di ciò, allega agli atti fattura in data 01/05/2021, relativa al periodo 01/05/2021 - 30/06/2021, ove è espressamente riconosciuto lo sconto richiesto, pari ad euro 30 (voce "Sconto-Omaggio PROMO PRESENTACI UN AMICO"). La richiesta di cui al punto 2) può essere accolta. Risulta agli atti: - reclamo a mezzo pec per mancata erogazione dello sconto di euro 30 relativo a promozione "Presenta un amico", inoltrato dall'istante a Tiscali (all'indirizzo servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it, come indicato all'art. 3.3 della Carta dei Servizi dell'operatore) in data 13/03/2020; - ricevuta di avvenuta consegna in pari data; - ricevuta di accettazione in pari data. A tale reclamo, allegato agli atti e di cui vi è, come detto, prova di avvenuto regolare invio, l'operatore non risulta avere fornito alcun riscontro, il che fonda il diritto dell'istante al riconoscimento di un congruo indennizzo. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal giorno 28/04/2020 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al giorno 26/02/2021 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 305), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 pro die x 305 gg. = euro 300, tetto massimo previsto). La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta. Risulta agli atti: - reclamo a mezzo pec per errati importi presenti sulla fattura n° 200XXX746 del 02/03/2020, inoltrato dall'istante a Tiscali (all'indirizzo servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it, come indicato all'art. 3.3 della Carta dei Servizi dell'operatore) in data 14/03/2020; - ricevuta di avvenuta consegna in pari data. A tale reclamo l'operatore risulta avere fornito riscontro solo in data 02/07/2020 e, dunque, tardivamente rispetto alla tempistica assegnata al riguardo (45 giorni dalla presentazione del reclamo, ai sensi dell'art. 3.3 della Carta dei Servizi Tiscali), il che fonda il diritto dell'istante al riconoscimento di un congruo indennizzo. La richiesta è, in particolare, accolta a partire dal 29/04/2020 (data di inoltro del reclamo, aggiunti i 45 giorni entro i quali il gestore deve fornire riscontro ai sensi dell'art. 2, comma 3, della delibera n. 347/18/CONS) fino al 01/07/2020 (giorno precedente rispetto a quello di avvenuto riscontro da parte di Tiscali). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 64), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 160,00 (centosessanta/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 pro die x 64 gg. = euro 160). La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta, attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate.

DETERMINA

- Tiscali XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 27/02/2021, è tenuta a

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali XXX per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tiscali XXX è tenuto alla corresponsione dei seguenti importi, maggiorandoli degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 300,00 (trecento/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 pro die x 305 gg. = euro 300, tetto massimo previsto); II. euro 160,00 (centosessanta/00), a norma dell'art. 12, comma 1, della delibera n. 347/18/CONS (euro 2,50 pro die x 64 gg. = euro 160).
3. Tiscali XXX è tenuto a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
RITA FILIPPINI