



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 169/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PUCCIARIELLO E BARBERIO/FASTWEB S.P.A./TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14/2661/2016)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 6 novembre 2017;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza dei Sig.ri Pucciariello e Barberio, del 27 dicembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione degli istanti**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Gli istanti, in riferimento all'utenza telefonica n. 0828951XXX, lamentano il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione e l'interruzione della linea.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, gli utenti hanno dichiarato quanto segue:

a. nel febbraio 2016, la Sig.ra Barberio ha sottoscritto un contratto *business* con l'operatore Tiscali Italia S.p.A., in adesione all'offerta commerciale denominata "*Tutto Incluso Affari Light*", per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sulla linea telefonica n. 0828951XXX, previa migrazione della stessa da Fastweb S.p.A. e contestuale subentro nella titolarità della utenza, intestata al marito, Pucciariello;

b. Tiscali Italia S.p.A. ha portato a compimento la procedura di migrazione in ritardo e in seguito all'espletamento, avvenuto il 4 giugno 2016, ha interrotto la linea telefonica che, alla data del deposito dell'istanza di definizione in Autorità, ancora non era stata riattivata.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- i. la corresponsione dell'indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per sospensione dei servizi voce e dati dal 6 giugno 2016;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura;
- v. il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti.

### **2. La posizione degli operatori**

Fastweb S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, in memorie ha dichiarato di aver ricevuto, in data 1 giugno 2016, un'unica richiesta di migrazione, espletata il successivo 24 giugno.

Per quanto attiene poi alla sospensione dei servizi a far data dal 4 giugno 2016, l'operatore ha addotto che "*non ha mai riscontrato alcuna anomalia nell'erogazione dei propri servizi*", tantomeno l'utente ha reclamato o segnalato l'interruzione della linea in costanza di disservizio.

In merito alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la Società ha infine rilevato che l'unico reclamo pervenuto, a mezzo pec del 20 giugno 2016, è stato inviato ad un indirizzo diverso da quello convenuto nelle Condizioni generali di contratto, cui l'utente ha aderito al momento della stipula; inoltre, Fastweb S.p.A. ha addotto che comunque "*non era più obbligata a rispondere dal momento che il 24.06.2016 è cessato qualsiasi rapporto con le parti*".

Tiscali Italia S.p.A. ha dichiarato, in memorie, di aver inserito una prima richiesta di migrazione sui sistemi in data 16 febbraio 2016 e di aver ricevuto un KO da Fastweb S.p.A. *donating* con causale "*errore non mappato dai controlli SDP*". L'operatore ha inviato altre due richieste, rispettivamente in data 3 marzo e 12 aprile 2016, andate in KO con la medesima causale di scarto. La procedura di migrazione, infine, è stata espletata in



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

data 24 giugno 2016. In relazione a tanto la Società ha rilevato di non aver alcuna responsabilità nel ritardo dell'attivazione del servizio che, viceversa, è imputabile all'operatore Fastweb S.p.A. che ha più volte respinto gli ordini di migrazione inviati da Tiscali Italia S.p.A. “*scartandoli con ripetuti KO anomali*”.

In riferimento all'interruzione della linea telefonica ha poi addotto che si sarebbe verificato un disservizio nel periodo compreso dal 27 al 30 giugno 2016.

Infine, in data 21 settembre 2016, Tiscali Italia S.p.A. ha dichiarato che “*il servizio migrava nuovamente verso Fastweb S.p.A.*”.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

Per quanto attiene al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione, si osserva che i tracciati *record* depositati dall'operatore Tiscali Italia S.p.A., a fronte dell'espressa richiesta istruttoria del responsabile del procedimento, confermano quanto l'operatore ha dichiarato in memorie, ovvero che in data 16 febbraio 2016 ha inviato a Fastweb S.p.A. *donating* una prima richiesta di migrazione, da questi scartata con un KO. Tuttavia, a ben vedere, il codice risorsa indicato da Tiscali Italia S.p.A. nella richiesta di migrazione del 16 febbraio e nelle 2 successive che parimenti hanno ricevuto la bocciatura di Fastweb S.p.A. è errato, infatti manca una cifra, ossia è 0828137XXX anziché 098281377XXX. Tanto legittima il KO di Fastweb S.p.A., benché la causale di rifiuto indicata non è tra quelle previste dalla normativa regolamentare, ovvero non è conforme a quelle espressamente elencate nell'allegato alla circolare 09-04-2008.

In relazione a tanto, si ritiene che l'operatore responsabile nel ritardo nella migrazione della linea sia Tiscali Italia S.p.A. che non solo ha indicato un codice risorsa errato, ma non ha neanche reso edotto l'istante in ordine all'impedimento tecnico riscontrato in corso di procedura. Pertanto, tenuto conto che nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione comunque il servizio veniva erogato da Fastweb S.p.A., la società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Barberio l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 774,00 (settecentosettantaquattro/00), calcolati nella misura di euro 3,00 al giorno, per ciascun servizio, per 129 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 16 febbraio 2016 (data in cui Tiscali Italia S.p.A. ha ricevuto il KO di Fastweb S.p.A.) al 24 giugno 2016 (data in cui risulta espletata la procedura di migrazione).

In merito alla sospensione dei servizi, alcuna responsabilità può essere addebitata a Fastweb S.p.A., atteso che fino al 20 giugno 2016 non è dimostrato che l'operatore fosse a conoscenza del disservizio (infatti, in atti, risulta che il primo reclamo è stato inviato all'operatore il 20 giugno a mezzo pec) e a far data dal 24 giugno 2016 la linea era transitata in Tiscali Italia S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Viceversa, in riferimento al periodo compreso dal 24 giugno sino al 21 settembre 2016, ossia nel periodo in cui l'utenza era su rete Tiscali Italia S.p.A., l'operatore ha depositato i *log* di traffico a comprova del regolare funzionamento del servizio. In proposito, si evidenzia che i documenti depositati registrano le connessioni al servizio ADSL, ma non dimostrano la regolare fruizione del servizio voce. Pertanto, resta non provata la regolare erogazione del servizio voce a decorrere dalla data in cui la linea è migrata in Tiscali Italia S.p.A.

In riferimento al periodo seguente, decorrente dal 21 settembre 2016, Tiscali Italia S.p.A. adduce che *“il servizio migrava nuovamente verso Fastweb S.p.A.”* e, a comprova di ciò, ha prodotto una schermata estrapolata dal *software* Pride (allegato 9 alle memorie). Il documento, tuttavia, non comprova quanto addotto, ovvero che la risorsa è migrata verso Fastweb S.p.A., tantomeno risulta una richiesta in tal senso del predetto operatore, ovvero del titolare dell'utenza. Peraltro, a fronte dell'integrazione istruttoria rivolta dal responsabile del procedimento a Telecom Italia *wholesale*, è risultato: in relazione al servizio fonia una *“Cessazione NP con Tiscali Italia del 2 agosto 2016, espletata il 21 settembre 2016 e contestuale rientro in Telecom Italia espletato in data 21 settembre 2016; Attivazione NP con Vodafone Italia del 4 luglio 2017, espletata in data 21 luglio 2017”*; in relazione al servizio dati *“dal 24 giugno 2016 l'utenza n. 0828951164 risulta registrata su rete Tiscali Italia”*.

Alla luce di quanto sopra esposto, innanzitutto non trova conferma la presunta migrazione in Fastweb S.p.A. dell'utenza dedotta in controversia, a far data dal 21 settembre, tantomeno Tiscali Italia S.p.A. ha dimostrato che la Sig.ra Barberio abbia richiesto la migrazione della linea in Fastweb S.p.A., ovvero la cessazione con rientro in Telecom Italia S.p.A.

Pertanto, si ritiene Tiscali Italia S.p.A. responsabile dell'interruzione del servizio voce a far data dal 24 giugno 2016 e del servizio dati a far dal 21 settembre 2016.

In relazione a tanto, il predetto operatore, per l'interruzione del servizio voce, è tenuto a corrispondere alla Sig.ra Barberio l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 890,00 (ottocentonovanta/00), calcolati nella misura di euro 10,00 al giorno per 89 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24 giugno 2016 (data in cui l'utenza è stata attivata su rete Tiscali Italia S.p.A.) al 21 settembre 2016 (data in cui l'utenza è stata cessata su rete Tiscali Italia S.p.A.).

In riferimento al periodo successivo al 21 settembre 2016, ribadito che in atti non è provata la volontà del titolare dell'utenza né di cessare la linea, né di migrare in Fastweb, Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Barberio l'indennizzo di cui all'articolo 4, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 2.910,00 (duemilanovecentodieci/00), calcolati nella misura di euro 15,00 al giorno, per ciascun servizio, per 297 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 21 settembre 2016 (data in cui l'utenza è stata cessata su rete Tiscali Italia S.p.A.) 27 dicembre 2016 (data in cui l'istante ha depositato l'istanza di definizione in Autorità).



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Da ultimo, non risulta riscontrato il reclamo inviato alla società Tiscali Italia S.p.A., in data 21 giugno 2016, a mezzo fax. Pertanto, anche la richiesta sub iii. degli istanti può essere accolta, quindi Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere alla Sig.ra Barberio l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 135,00 (centotrentacinque/00), calcolati nella misura di euro 1 *pro die*, per complessivi 135 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 21 giugno al 3 novembre 2016 (data dell'udienza di conciliazione).

Tantomeno risulta riscontrato il reclamo inviato dal Sig. Pucciariello alla società Fastweb S.p.A., in data 20 giugno 2016, a mezzo pec. Pertanto, in accoglimento alla richiesta sub iii. la Società è tenuta a corrispondere al Sig. Pucciariello l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un totale di euro 136,00 (centotrentasei/00), calcolati nella misura di euro 1 *pro die*, per complessivi 136 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 20 giugno al 3 novembre 2016 (data dell'udienza di conciliazione).

Per quanto concerne le pretese risarcitorie sub v., si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), da addebitare a carico di ciascun operatore in misura proporzionale alle rispettive responsabilità, come sopra configurate.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dei Sig.ri Pucciariello e Barberio nei confronti delle società Tiscali Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 90,00 (novanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 774,00 (settecentosettantaquattro/00), a titolo di indennizzo per ritardo nella migrazione dell'utenza *business*;

ii. euro 890,00 (ottocentonovanta/00), a titolo di indennizzo per interruzione del servizio voce in riferimento al periodo compreso dal 24 giugno al 21 settembre 2016;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

iii. euro 2.910,00 (duemilanovecentodieci/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi in riferimento al periodo compreso dal 21 settembre al 27 dicembre 2016;

iv. euro 135,00 (centotrentacinque/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla la somma di euro 10,00 (dieci/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, euro 136,00 (centotrentasei/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. Le società Tiscali Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. sono tenute, rispettivamente, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

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

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 6 novembre 2017

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi