



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 174/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DURAZZO/ TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1602/17)**

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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 del sig. Durazzo, del 18 settembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Durazzo, per conto della sig.ra Di Giaimo, intestataria dell'utenza telefonica n. 0974966XXX, ha contestato la parziale attivazione della linea telefonica da parte della società Telecom Italia S.p.A., previa migrazione della stessa dall'operatore Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 14 settembre 2016 richiedeva il rientro in Telecom Italia della predetta numerazione intestata alla sig.ra Di Giaimo, previo cambio intestazione.

Tuttavia, a fronte della predetta richiesta, il rientro avveniva parzialmente, in quanto la società Telecom Italia S.p.A. si limitava a comunicare il mancato rilascio della risorsa numerica da parte della società Tiscali Italia S.p.A. Pertanto, l'istante si vedeva costretto a formalizzare la richiesta di disdetta contrattuale.

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

- i. la risoluzione contrattuale in esenzione spese;
- ii. la liquidazione degli indennizzi;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 5 ottobre 2017 ha rappresentato che *“in data 15 ottobre 2014 il sig. Durazzo per conto della sig.ra Di Giaimo, dalla quale dichiarava di essere autorizzato, richiedeva l'attivazione del contratto Tiscali ADSL e Voce con segmento commerciale residenziale (BTC) ad uso privato denominato “Tutto Incluso Light WLR” sulla numerazione 0974966010 (nativa Telecom Italia). La componente voce veniva attivata in data 13 novembre 2014; mentre quella ADSL veniva attivata in data 27 novembre 2014, In data 19 settembre 2016 Tiscali, in qualità di OLO Donating, riceveva una richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia. La scrivente riscontrava positivamente la suddetta richiesta, fornendo l'OK in fase 2. La fase 3 del suddetto processo di migrazione veniva avviata dall'OLO Recipient Telecom Italia per la parte voce in data 27 settembre 2016, ed espletata positivamente in data 6 ottobre 2016. Per il servizio ADSL, la fase 3 della migrazione veniva avviata in data 27 settembre 2016, ma non risulta espletata in quanto Telecom Italia Wholesale notificava un KO senza alcuna motivazione di scarto. Non essendosi concluso il processo di migrazione per la componente ADSL, quest'ultima rimaneva in carico alla scrivente e continuava ad essere fruita regolarmente dall'istante sino al 14 marzo 2017. Difatti in data 14 marzo*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2017 Tiscali, a seguito di richiesta di disdetta da parte del cliente, provvedeva alla cessazione del servizio ADSL sui propri sistemi. Appare quindi evidente come la scrivente abbia svolto correttamente il ruolo di OLO Donating, fornendo esito positivo alla richiesta di migrazione di fase 2. La mancata migrazione del servizio ADSL non può essere addebitata alla Tiscali che non può in alcun modo intervenire nella fase 3 del processo di migrazione di competenza esclusiva dell'OLO Recipient Telecom Italia e del proprietario della rete Telecom Italia Wholesale. Per quanto sopra esposto, Tiscali ritiene che nulla sia dovuto al cliente a titolo di indennizzo e auspica l'intervento di codesta Autorità per definire la controversia insorta".

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, va chiarito che la richiesta dell'istante di cui al punto i), di risoluzione contrattuale in esenzione spese deve ritenersi superata, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato nel corso della presente procedura di avere provveduto alla dismissione del servizio ADSL in data 14 marzo 2017, a seguito della richiesta di disdetta contrattuale formalizzata dall'istante mediante l'invio della raccomandata A.R. del 7 febbraio 2017, ricevuta dalla predetta società in data 9 febbraio 2017, come si evince dalla copia dell'avviso di ricevimento prodotto in copia agli atti.

Nel merito, dalla documentazione probatoria prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A., ed in particolare dalla copia delle schermate del sistema *Pride*, emerge che detta società ha documentato l'espletamento avvenuto con esito positivo in data 6 ottobre 2016 della procedura di migrazione per la sola componente voce e, nel contempo, la sussistenza dell'avvenuta notifica da parte del settore *Wholesale* di Telecom Italia dell'esito negativo "KO" relativamente alla procedura di trasferimento della componente dati, avviata in data 27 settembre 2016.

Pertanto, emerge che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere adempiuto agli obblighi regolamentari, in qualità di OLO *Donating* e, da ultimo, di avere sempre assicurato la regolarità e la continuità del servizio, in attesa della ricezione della notifica di espletamento con esito positivo della procedura di migrazione della componente dati, avviata ma mai completata dall'OLO *Recipient* Telecom Italia, nonché dal gestore della rete.

Pertanto, la società Tiscali ha documentato di aver dato seguito alla richiesta di cessazione del contratto formalizzata dall'istante nel rispetto dei termini e delle procedure previste dalle condizioni generali di contratto, nonché dalla normativa di settore; *ergo*, la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi di cui al punto ii), non deve ritenersi accoglibile, anche in considerazione del fatto che l'istante ha inoltrato la richiesta di migrazione direttamente alla società Telecom Italia S.p.A., che, in qualità di *Recipient*, avrebbe dovuto, all'esito delle verifiche tecniche e formali propedeutiche alla procedura di trasferimento della risorsa numerica, informare l'istante in ordine alla sussistenza di eventuali motivi ostativi al predetto passaggio e alle criticità tecniche/fattuali riscontrate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nel corso della procedura di migrazione della sola componente dati, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A), alla delibera n. 179/03/CSP.

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Durazzo, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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
Mario Morcellini

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