



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 19/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PARROCCHIA SANTISSIMO ROSARIO IN SANTA MARIA DELLE GRAZIE
AL FELACO/FASTWEB S.P.A./TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 396/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 gennaio 2016;

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. 390/15/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 “*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*”;

VISTA l’istanza della Parrocchia Santissimo Rosario in Santa Maria Delle Grazie al Felaco, del 12 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La Parrocchia Santissimo Rosario in Santa Maria Delle Grazie al Felaco, intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 081-7593xxx, sulla quale era attivo sia il servizio voce che l'ADSL, ha lamentato la mancata migrazione della linea telefonica da Tiscali Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A., la sospensione dei servizi, nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'utente, cliente del gestore Tiscali Italia S.p.A., in data 8 novembre 2014 richiedeva, a mezzo *verbal order*, la migrazione della linea in Fastweb S.p.A.;

b. dal 20 novembre 2014, tuttavia, i servizi sono stati interrotti e l'istante alla data di presentazione dell'istanza di definizione in Autorità era ancora disservito;

c. i numerosi reclami inviati agli operatori sono rimasti privi di riscontro.

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

- i. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per disservizio servizio voce e ADSL;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato di aver dato impulso alle procedure di migrazione all'esito dell'adesione dell'istante alla proposta di abbonamento del 7 novembre 2014. Tuttavia, le richieste inviate a Tiscali Italia S.p.A., del 26 novembre e del 10 dicembre 2014, sono state bocciate con causale di scarto "*codice di migrazione errato*"; invece, la richiesta di migrazione del successivo 16 dicembre, recante il medesimo codice di migrazione, è stata regolarmente processata, ma successivamente annullata "*per il mancato adempimento di oneri a carico dell'Olo Tiscali S.p.A.*". Le successive richieste, del 24 dicembre 2014 e del 18 febbraio 2015, sono state bocciate da Telecom Italia S.p.A. con causale di scarto, rispettivamente, "*identificativo centrale errato*" e "*altro ordine in corso per la medesima utenza*". Alla luce di quanto sopra, l'operatore ha dichiarato di aver posto in essere ogni attività di competenza e che la risorsa oggetto di controversia non è mai migrata nella gestione di Fastweb S.p.A., pertanto il disagio patito dall'utente non è ad essa imputabile.

La società Tiscali Italia S.p.A., nelle memorie prodotte, ha dichiarato che, in data 26 novembre 2014 riceveva richiesta di migrazione da parte di Fastweb S.p.A., scartata con causale "*codice di migrazione errato*". In pari data il cliente ha lamentato il disservizio relativo alla sospensione dei servizi, dovuto ad un "*problema di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

configurazione lato Telecom”, risolto il 12 dicembre 2014. Nell’ambito del procedimento avviato dall’utente ai sensi dell’articolo 5 della delibera n. 173/07/CONS, il gestore “*ha aperto un ticket per la bonifica dei sistemi per permettere la regolare migrazione verso Fastweb*”. La bonifica è stata completata il 15 dicembre 2014; tuttavia, la successiva richiesta di migrazione, del 16 dicembre 2014, è stata respinta da Telecom Italia S.p.A. Infine, il 18 febbraio 2015, Tiscali Italia S.p.A. riceveva, da parte del *recipient*, una nuova richiesta di migrazione, positivamente riscontrata, rispetto alla quale, Fastweb Sp.A. non avviava la fase 3.

Per quanto attiene al malfunzionamento della linea, l’operatore ha asserito che il disservizio lamentato dal cliente in data 26 febbraio 2014 dipendeva da “*un problema di configurazione lato Telecom risolto il 12/12/14*”. Inoltre dal 16 al 25 febbraio 2015, a fronte delle segnalazioni di malfunzionamento ricevute da parte del cliente, apriva tre *ticket* di guasto, l’ultimo dei quali chiuso il 18 marzo 2015. In proposito, a mezzo del deposito delle schermate di traffico, l’operatore ha provato che il servizio risultava attivo e funzionante a far data dal 12 dicembre 2014.

Infine, la società “*riconosce il disservizio per isolamento patito dal cliente nei giorni dal 24 novembre al 12 dicembre 2014 ed il contestuale ritardo nella bonifica del codice di migrazione del 26/11/2014 (data della prima richiesta di migrazione riscontrata con KO) al 15/12/2014 (data della bonifica del codice di migrazione)*”.

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 alle richieste di cui al punto *i.* e *ii.*, dalla documentazione in atti emerge che, a fronte della richiesta di migrazione dell’istante, il processo non è andato a buon fine e la fornitura del servizio si è interrotta. In particolare, nel periodo compreso dal 24 novembre al 12 dicembre 2014 i tabulati in atti confermano che l’utente è stato completamente disservito e, risultando incontestato che tale disservizio è imputabile alla società Tiscali S.p.A., si ritiene che predetto operatore debba corrispondere all’utente l’indennizzo di cui all’articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l’articolo 12, comma 2, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, per un totale di euro 360,00 (trecentosessanta/00), computati in riferimento a ciascuno dei due servizi, voce e ADSL, per il periodo complessivo di 18 giorni, come sopra circoscritto.

In seguito, all’esito della bonifica che il gestore Tiscali Italia S.p.A. ha eseguito sui sistemi (completata il 15 dicembre 2014) nonostante l’operatore *recipient* Fastweb S.p.A. abbia adempiuto alle attività di competenza per dare esecuzione alla migrazione richiesta, il processo non si è concluso con esito positivo a seguito delle bocciature notificate da Telecom Italia S.p.A. in qualità di operatore *wholesale*. In relazione a tanto, premesso che dopo il 15 dicembre 2014 dal dettaglio di traffico prodotto si evince che i servizi sono stati ripristinati, si ravvisa la responsabilità dell’operatore Fastweb S.p.A. per aver omesso di adempiere ai propri oneri informativi, non avendo reso edotto l’utente in ordine



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

agli impedimenti tecnici riscontrati nel corso del processo di migrazione. Pertanto, si ritiene che Fastweb S.p.A. debba corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 3, comma 3, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, allegato A, della delibera n. 73/11/CONS, per un importo totale di euro 426,00 (quattrocentoventisei/00), computato in riferimento al periodo compreso dal 16 dicembre 2014 (data in cui l'operatore *donating* aveva concluso l'attività di bonifica dei sistemi) al 25 febbraio 2015 (data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM competente).

Inoltre, la richiesta di cui al punto *iii*. non può essere accolta in quanto l'istante non ha prodotto i reclami scritti che ha addotto di aver inviato agli operatori, tantomeno ha circostanziato i reclami telefonici, omettendo di fornire elementi utili ad individuare il *quomodo* e, soprattutto, il *quando* dell'invio ai gestori interessati.

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 150,00 (centocinquanta/00), tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità ed ha fatto ricorso all'assistenza legale.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Parrocchia Santissimo Rosario in Santa Maria Delle Grazie al Felaco, per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Tiscali S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 360,00 (trecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per la mancata esecuzione della procedura di migrazione, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 75,00 (settantacinque/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 426,00 (quattrocentoventisei/00), a titolo di indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi cui l'operatore è tenuto, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Le società Tiscali Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A. sono altresì tenute 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, 28 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci