

DELIBERA N. 19/22/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.C./TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/522107/2022)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 settembre 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 124/22/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente C.C., del 04/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 0693379xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. nel mese di febbraio 2022 l'utente, cliente di Tiscali Italia S.p.A., ha constatato che la numerazione dedotta in controversia, di cui ha dichiarato di essere titolare da oltre 10 anni, è stata indebitamente assegnata anche ad un altro utente, cliente di Fastweb S.p.A.;

b. in relazione a tanto, il Sig. C. ha sporto reclamo in data 01/02/2022, atteso che «*per un periodo di tempo indeterminato*» non è stato raggiungibile dalle chiamate in ingresso che venivano indirizzate verso l'altro utente al quale era stata indebitamente assegnata la medesima numerazione;

c. il lamentato disservizio ha altresì impedito all'istante di migrare verso altro operatore nelle more della risoluzione dello stesso.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. «*rispristino titolarità esclusiva del numero*»;
- ii. «*rimborso dei canoni per cui si è pagato il servizio anche se formalmente numerazione disattivata*»;
- iii. «*ristoro per la tutela della mia privacy sulla gestione di un mio dato sensibile e per il disservizio*», per un importo complessivo pari a euro 4.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato di aver acquisito la linea di cui si discute in data 19/12/2018, a seguito dell'espletamento della migrazione da Wind Tre S.p.A.; tuttavia, «*Fastweb, in qualità di Donor della Linea, aveva assegnato la numerazione de qua, ad un altro utente, titolare di un contratto con un altro operatore*».

L'operatore ha altresì precisato che la problematica è stata risolta in data 07/03/2022 «*a seguito di un intervento da parte di Fastweb, che, coinvolto da Tiscali, provvedeva a reinstradare correttamente la numerazione*».

Infine, la Società ha evidenziato che «*l'inconveniente segnalato dal Cliente non ha influito in alcun modo sulla regolare fruizione del Servizio Voce e Dati, che non ha subito*

interruzioni, come evidenziato dai log di connessione e dai tabulati del traffico Voce registrati sui sistemi Tiscali», allegati alla memoria.

In virtù di quanto sopra esposto, Tiscali Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante adducendo di aver agito «*in maniera diligente prendendo in carico la segnalazione del Cliente ed adoperandosi, in coordinamento con Fastweb, fino alla risoluzione della problematica lamentata.*».

3. Motivazione della decisione

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

Infatti, dalle memorie depositate dall'operatore Fastweb S.p.A. *donating*, nell'ambito del procedimento GU14/522109/2022, avente a oggetto le medesime circostanze dedotte nella presente controversia, è emerso che il disservizio patito dall'utente è stato determinato da un «*baco dei sistemi Fastweb*» a causa del quale, nel mese di febbraio 2022, la medesima utenza è stata assegnata da Fastweb S.p.A. *Donor* anche ad un altro utente, proprio cliente.

Dopodiché, a fronte della segnalazione del Sig. C., i sistemi sono stati bonificati, al cliente di Fastweb S.p.A. è stato assegnato un altro numero e il disservizio è stato risolto in data 03/03/2022.

In virtù di quanto sopra rilevato, all'operatore convenuto non è addebitabile alcuna responsabilità in ordine al disservizio dedotto in controversia; pertanto, le richieste dell'utente non possono trovare accoglimento nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. che ha anche dimostrato di essersi prontamente attivata per risolvere la problematica.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza dell'utente C.C. nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 14 settembre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitano

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba