

DELIBERA N. 251/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROSSI /FASTWEB S.P.A./TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/209034/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 giugno 2020;

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. 95/19/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*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18

(convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale *“Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”*;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all’emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l’articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza dell’utente Rossi del 25/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 27/03/2019 ha chiesto la migrazione da Fastweb S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A., aderendo *online* all’offerta commerciale denominata *“Tiscali Ultra Fibra”*;

b. trascorso il termine per l'attivazione, l'utente ha richiesto informazioni a Tiscali Italia S.p.A. in merito alla omessa migrazione e l'operatore ha addotto che l'utenza risultava in migrazione verso un altro operatore, *«cosa non vera»*;

c. a nulla sono valsi i numerosi reclami inviati a mezzo e-mail, PEC e FAX e segnalazioni a mezzo *web social*, atteso che alla data del deposito dell'istanza l'utenza dedotta in controversia è completamente disservita.

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

i. *«l'immediata attivazione del servizio sottoscritto e la risoluzione del disservizio per quanto riguarda la Voce»*, ovvero, in alternativa, *«l'annullamento della richiesta di migrazione»*;

ii. *«l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione e per il disservizio che dura da due mesi sul servizio voce»*;

iii. *«l'indennizzo per il distacco improvviso dell'utenza e la perdita del numero di telefono»*.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Tiscali Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In data 7/03/2019, l'istante, per il tramite della compilazione del modulo di sottoscrizione *online*, ha richiesto l'attivazione di un servizio su Fibra FTTC denominato *“Ultrainternet Full 200/20”*, previa migrazione della linea telefonica numero 0694771xxx da Fastweb S.p.A. Tuttavia, *«il servizio non veniva attivato a causa dei “Ko tecnici” notificati da Fastweb alla Scrivente in fase 3 per la presunta presenza di altre richieste di migrazione da parte di altro gestore rispettivamente in data 20/05/2019, 11/06/2019/2019 e 26/07/2019»*, come comprovato dalla documentazione allegata alle memorie. L'operatore ha altresì addotto che l'ordine di attivazione è stato poi annullato in seguito alla disdetta del cliente, ricevuta in data 23/08/2019.

La Società ha anche rappresentato che non avendo mai acquisito la numerazione non può essere ritenuta *«in alcun modo responsabile di una presunta perdita della numerazione»*.

L'operatore ha inoltre precisato di aver adempiuto gli oneri informativi di competenza *«avendo regolarmente tenuto la Cliente informata in merito agli impedimenti riscontrati durante la procedura di migrazione, rispondendo alle segnalazioni della Cliente pervenute attraverso il canale social dell'assistenza tecnica»*, come risulta dalla documentazione in atti.

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante

L'operatore Fastweb S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha *in primis* confutato la ricostruzione di Tiscali Italia S.p.A., precisando che le bocciature tecniche in fase 3 non sono state notificate da Fastweb S.p.A.; infatti, *«le prime due richieste di migrazione*

del 05.04.2019 e del 29.05.2019 non sono andate a buon fine per sessione scaduta» e, a comprova di ciò, ha allegato le schermate di sistema. Tantomeno corrisponde al vero la circostanza secondo la quale *«la linea non è mai passata in Tiscali»,* atteso che *«la terza richiesta di migrazione è stata invece correttamente espletata, come si evince dalla ricezione della notifica 12»,* risultante dalla schermata allegata.

In sostanza, la Società ha addotto che *«Tiscali ha avviato la prima richiesta di migrazione in data 01.04.2019, che viene correttamente processata in fase 2 dalla scrivente, ma l'operatore Recipient Tiscali non ha avviato la fase 3 e la procedura è stata quindi annullata per sessione scaduta; successivamente, in data 23.05.2019 Tiscali ha avviato la seconda richiesta di migrazione, che viene correttamente processata in fase 2 dalla scrivente, ma l'operatore Recipient Tiscali non ha avviato la fase 3 e la procedura è stata quindi annullata per sessione scaduta; la terza richiesta di migrazione risulta espletata in data 26.08.2019».* Pertanto, la perdita della numerazione non può essere imputata a Fastweb S.p.A.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta soddisfatta sotto il profilo dell'annullamento della richiesta di migrazione, atteso che è accertato che Tiscali Italia S.p.A. è impossibilitata a dare esecuzione al contratto cui l'utente ha aderito il 07/03/19.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., sotto il profilo del ritardo nell'attivazione dei servizi, merita accoglimento nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. In particolare, premesso che, ai sensi delle proprie Condizioni generali di contratto, l'operatore era tenuto all'attivazione dei servizi richiesti entro 90 giorni dalla sottoscrizione del contratto, quindi entro il 07/06/19, atteso che l'utente ha sottoscritto il contratto in data 07/03/19, non lo ha fatto, né ha dato evidenza delle causali connesse agli scarti ricevuti, tantomeno ha provato di aver dato tempestiva e puntuale informativa all'utente dell'impossibilità tecnica di dare esecuzione al contratto nel termine convenuto. Pertanto, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari a euro 1,50 al giorno per 52 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 07/06/19 al 29/07/19 (data in cui la Sig.ra Rossi ha comunicato all'operatore la volontà di recedere dal contratto), per un importo complessivo pari a euro 78,00.

Per quel che concerne il disservizio della linea voce, fermo restando che nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione la regolare fornitura del servizio competeva a Fastweb S.p.A., si osserva che, nel reclamo datato 22/06/19, inviato solo a Tiscali Italia S.p.A. e depositato nel fascicolo UG, l'utente ha dichiarato che *“la linea telefonica risulta non funzionante per le chiamate in ingresso da circa 2 mesi”*. In relazione a tanto, tuttavia, dalla documentazione in atti non risulta che l'istante abbia espressamente e prontamente segnalato il disservizio a Fastweb S.p.A., reclamando il

ripristino della regolare fornitura. Pertanto, stante l'articolo 13, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, non è possibile corrispondere alcun indennizzo.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii., viceversa, deve trovare accoglimento nei confronti di Fastweb S.p.A. In particolare, in merito alla migrazione dell'utenza numero 0694771xxx, stante la ricostruzione palesemente opposta fornita, rispettivamente, dagli operatori coinvolti in controversia, vale quanto emerge dalle memorie depositate da Telecom *Wholesale*, a titolo di integrazione istruttoria, ovvero che «*non risulta il passaggio a TISCALI in quanto la numerazione è formalmente in ASSET FASTWEB*». Pertanto, Fastweb S.p.A. è responsabile della perdita della numerazione che l'istante utilizzava da oltre 10 anni, tenuto conto del periodo in cui l'utenza era intestata al coniuge Stella Antonio. In considerazione di ciò, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima di euro 1.500,00.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 sig.ra Rossi nei confronti di 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 corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 78,00 (settantotto/00) a titolo di indennizzo per ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento operatore.

3. La società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

4. Le predette Società sono tenute, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla 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, 25 giugno 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone