



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 66/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DE FAZIO / TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14/1930/2017)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 24 aprile 2018;

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 del Sig. De Fazio, del 10 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante, cliente dell'operatore Tiscali Italia S.p.A., lamenta la mancata migrazione della linea telefonica n. 0815462xxx in Wind Tre S.p.A.

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

a. in data 22 novembre 2016, ha sottoscritto un contratto con Wind Tre S.p.A. per l'attivazione dei servizi voce e ADSL sull'utenza dedotta in controversia, previa migrazione da Tiscali Italia S.p.A.;

b. tuttavia la procedura non è andata a buon fine *“per ripetuti KO tecnici non imputabili a Wind che portavano in data 07/11/2017 alla risoluzione del contratto”*;

c. la mancata migrazione ha quindi determinato, a carico dell'istante, l'impossibilità di accedere a offerte commerciali più economiche rispetto a quella attiva sulla linea telefonica tuttora servita da Tiscali Italia S.p.A.

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

- i. l'indennizzo per mancata migrazione;
- ii. il risarcimento del danno *“derivante dal mancato passaggio ad altro operatore con offerta più conveniente”*.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Tiscali Italia S.p.A., nelle proprie memorie, ha rappresentato di aver ricevuto, nel periodo intercorrente dal 23 novembre 2016 al 28 agosto 2017, otto richieste di migrazione da parte di Wind Tre S.p.A., tutte andate in KO per impedimenti tecnici indipendenti dalla responsabilità del *donating*.

In particolare, l'operatore ha dichiarato le singole causali di scarto notificate nel corso della procedura, evidenziando che sono tutte imputabili o a Telecom Italia *Wholesale*, o all'operatore *recipient*.

In definitiva, Tiscali Italia S.p.A. ha escluso la propria responsabilità in merito al disservizio dedotto in controversia.

### **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.

In via preliminare deve darsi atto che il responsabile del procedimento ha rivolto una richiesta di integrazione istruttoria, rispettivamente a Telecom Italia *Wholesale* e a Wind Tre S.p.A. al fine di riscontrare la rappresentazione degli eventi formulata da Tiscali Italia S.p.A. in memorie.

In esito, Telecom Italia *Wholesale* ha dichiarato che Wind Tre S.p.A., operatore *recipient*, ha inoltrato richiesta di attivazione servizio VULA (accesso in fibra ottica) *“riportante percorso di rete incongruente rispetto al tipo di servizio richiesto”*. In particolare, ha evidenziato che la procedura non è stata espletata a fronte della causale di scarto *“Centrale V Lan non congruente con centrale attestazione cliente finale”*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

precisando che “l’indicazione della centrale errata è fornita dall’OAO” che, nel caso di specie, è Wind Tre S.p.A.

Anche Wind Tre S.p.A. ha riscontrato la richiesta di integrazione istruttoria del responsabile del procedimento, dichiarando che “l’ordine di migrazione linea del 10/08/17 è andato in scarto con motivazione “Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all’accesso” in quanto “il cliente avrebbe dovuto comunicare i DN aggiuntivi ritrovati in fattura Tiscali”; “l’ordine di migrazione linea del 28/08/17 è andato in scarto con motivazione Centrale V-Lan non congruente con centrale attestazione Cliente finale”.

Per quanto sopra, dunque, essendo emerso che Tiscali Italia S.p.A. non ha alcuna responsabilità in ordine al mancato espletamento della procedura di migrazione di cui si discute in quanto i ripetuti KO notificati attengono ad impedimenti tecnici indipendenti dalla condotta dell’operatore *donating*, l’istanza del Sig. De Fazio non può trovare accoglimento nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A.

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 non accoglie l’istanza della Sig. De Fazio nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui 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, 24 aprile 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecci