



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE N. 2/19/DTC**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ROMEO / FASTWEB S.P.A. / TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14/80/18)**

## **IL DIRETTORE**

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* 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del 16 gennaio 2018 con la quale il Sig. Romeo ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Fastweb S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A.;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la nota del 22 gennaio 2018 (prot. n. 4501) con la quale il responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato *Regolamento*, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0812394xxx, lamenta la mancata attivazione dei servizi, voce e ADSL, nonché la perdita della numerazione.

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

- a. nel mese di febbraio 2017, ha sottoscritto un contratto con Tiscali Italia S.p.A.;
- b. il 1° marzo 2017, l'operatore *donating*, Fastweb S.p.A., ha comunicato la sospensione dei servizi;
- c. l'utente, in data 8 marzo 2017, ha esercitato il diritto di recesso, mediante l'invio di raccomandata A/R all'operatore *recipient*, Tiscali Italia S.p.A., che nel frattempo ancora non aveva attivato la linea telefonica;
- d. *“il 29 marzo, il Sig. Romeo è stato contattato da un operatore di Tiscali Italia S.p.A., che gli ha comunicato che il servizio era attivo. Pertanto, l'utente ha provveduto ad installare il modem, ma il servizio continuava a non funzionare”*.

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

- i.* la corresponsione dell'indennizzo per perdita della numerazione;
- ii.* la corresponsione dell'indennizzo per sospensione dei servizi;
- iii.* la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'operatore Fastweb S.p.A. ha precisato che ha provveduto ad espletare tempestivamente la procedura di migrazione richiesta da di Tiscali Italia S.p.A., cessando l'erogazione dei servizi a DAC del 1° marzo 2017. Pertanto, alcuna responsabilità potrà essere ascritta alla Società che ha correttamente dato seguito alla richiesta di migrazione in qualità di operatore *donating*.

In merito alla mancata risposta al reclamo, ha rilevato che l'istante non ha provato di aver inoltrato anche a Fastweb S.p.A. l'unico reclamo in atti, datato 7 aprile 2017, che peraltro risulta inviato un mese dopo la cessazione del rapporto contrattuale; è dunque evidente che all'operatore *donating* è stato precluso un eventuale intervento risolutivo.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Infine, Fastweb S.p.A. ha precisato che, all'esito del rapporto contrattuale, l'utente ha maturato un insoluto pari a euro 59,86.

Tiscali Italia S.p.A. ha contestato la fondatezza delle doglianze dell'istante, in quanto riferite al periodo precedente all'espletamento della migrazione. Infatti, a fronte di un contratto sottoscritto il 10 febbraio 2017, la procedura si è conclusa in data 6 marzo 2017.

L'asserita sospensione dei servizi, segnalata dall'utente il 2 marzo 2017, non è pertanto da imputarsi a Tiscali Italia S.p.A., in quanto la migrazione non era ancora stata espletata.

Successivamente, l'istante non ha mai reclamato un malfunzionamento dei servizi, limitandosi a inoltrare comunicazione di recesso l'8 marzo seguente.

A seguito di gestione della suddetta richiesta, in data 30 marzo 2017 l'operatore ha contattato il Sig. Romeo, che ha confermato, come provato dal *verbal order* allegato agli atti, la cessazione del rapporto contrattuale e ha acconsentito alla perdita della numerazione.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, che le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.

Non può essere accolta la richiesta *sub i.*, atteso che, come comprovato dal *verbal order* del 30 marzo 2017, in atti, l'utente ha acconsentito alla perdita della numerazione dedotta in controversia a seguito di recesso dal contratto Tiscali Italia S.p.A.

Può essere parzialmente accolta la richiesta *sub ii.*

La sospensione dei servizi lamentata dall'utente è avvenuta in pendenza di migrazione dell'utenza telefonica da Fastweb S.p.A. a Tiscali Italia S.p.A.

In riferimento alla posizione dell'operatore *donating*, si richiama l'articolo 18, comma 2, della delibera 274/07/CONS secondo cui, nella procedura di migrazione, "*l'operatore recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete dell'operatore donating, indicando la data attesa di consegna concordata con il cliente. La divisione rete dell'operatore notificato, entro un giorno lavorativo, conferma agli operatori donating e recipient la data attesa di consegna. L'operatore recipient fornisce al cliente, entro 3 giorni lavorativi, la conferma della data prevista per la migrazione*". In caso di rimodulazione della data attesa di consegna, la divisione rete dell'operatore notificato lo notifica sia al *donating* che al *recipient*.

Nel caso di specie, la sospensione dei servizi da parte di Fastweb S.p.A. risulta avvenuta nella data attesa di consegna inizialmente fissata, ovvero il 1° marzo 2017. Dalle schermate *Eureka*, in atti, risulta che è poi intervenuta una rimodulazione della DAC che però è stata notificata all'operatore *donating* solo in data 6 marzo 2017. Non si ritiene, pertanto, di imputare a Fastweb S.p.A. la responsabilità per il disservizio lamentato dall'istante.

Per quanto concerne la posizione del *recipient*, a prescindere dall'intervenuta rimodulazione della DAC, si osserva che Tiscali Italia S.p.A. ha addotto ma non ha dimostrato di aver correttamente attivato i servizi a far data dal 6 marzo 2017. In relazione a tanto, la Società è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per un importo pari a euro 240,00 (duecentoquaranta/00), calcolati nella misura di euro 5 euro al giorno, per ciascun servizio, per 24 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 6 al 30 marzo 2017 (data in cui risulta gestito il recesso dell'utente).



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Infine, non può essere accolta la richiesta *sub iii.*, atteso che l'unico reclamo in atti è datato 7 aprile 2017, ed è pertanto successivo rispetto alla cessazione del rapporto contrattuale.

### DETERMINA

1. L'operatore Tiscali Italia S.p.A. è tenuto a corrispondere all'istante un importo di euro 240,00 (duecentoquaranta/00), maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi telefonici.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è trasmesso alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 14 gennaio 2019

Il Direttore  
Mario Staderini