



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 80/17/DTC/Gu14/896/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**STUDIO D: RH DINALE RIGONAT HUGUES ARCHITETTI E ASSOCIATI/
TISCALI ITALIA S.P.A.**

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

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 ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 3 maggio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 29473, con la quale la sig.ra R. H., quale titolare dello Studio D: RH Dinale Rigonat Hugues, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 5 maggio 2017 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Lo studio D: RH Dinale Rigonat Hugues, intestatario dell'utenza telefonica *business* n. 041959XXX, ha contestato il mancato rilascio della disponibilità della linea perpetrato dalla società Tiscali Italia S.p.A. per passaggio ad altro operatore.

In particolare, nel mese di giugno 2015 l'istante sottoscriveva un contratto con la società Fastweb S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico che prevedeva la migrazione della risorsa numerica gestita dalla società Tiscali Italia S.p.A. sin dal mese di novembre 2012. Tuttavia, nonostante le richieste di migrazione inoltrate dalla società Fastweb S.p.A., il predetto passaggio veniva sempre rifiutato dalla società Tiscali Italia S.p.A. con motivazione: "*numerazione inesistente*".

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno degli importi fatturati dalla società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dal mese di dicembre 2015, data di attivazione di numerazione provvisoria con la società Fastweb S.p.A.; *ii)* la liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione della risorsa numerica; *iii)* il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata in data 1 giugno 2017 a mezzo posta certificata ha rappresentato che: "*Il servizio attivo dal 6 novembre 2012 è stato sottoposto alla procedura di trasloco, espletata in data 13 febbraio 2013. Da questa data il servizio oggetto di eventuale futura migrazione verso altro OLO sarebbe stato*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

associato alla risorsa U500034XXX ed alla numerazione telefonica 041959XXX. In data 30 giugno 2015 e 3 dicembre 2015 risultano pervenute da Fastweb due richieste di migrazione di fase 2 del servizio, tuttavia entrambe le richieste sono state inviate con il vecchio identificativo di linea fisica U0002000XXX. Tali richieste risultano pertanto scartate da Tiscali con causale: “numerazione errata”. In data 29 settembre 2015 il cliente contattava Tiscali, che provvedeva a comunicargli la necessità di sollecitare Fastweb al fine di inviare una nuova richiesta di migrazione, atteso che quelle pervenute erano riferite alla vecchia risorsa fisica (U0002000XXX); il cliente, dal canto suo, sosteneva di avere comunicato a Fastweb anche il codice di migrazione contenente la nuova risorsa; ciononostante, sui sistemi non era presente alcuna richiesta di migrazione associata alla risorsa fisica U500034XXX. In data 19 febbraio 2016 perveniva un’istanza GU5 innanzi al Corecom. In quella sede si appurava che nessuna richiesta di migrazione associata alla risorsa fisica U500034XXX era mai stata presentata a Tiscali né da Fastweb né da altro operatore. Nella memoria Tiscali ribadiva il codice di migrazione corretto e concludeva che rimaneva in attesa di una valida richiesta di migrazione. In data 24 febbraio 2016 veniva censita una raccomandata di disdetta, poi non processata in quanto il cliente non desiderava la cessazione del numero di telefono, ma piuttosto voleva l’attivazione del numero sulla rete Fastweb e pertanto nulla poteva fare Tiscali. In data 25 febbraio 2016 sui sistemi perveniva una richiesta di NP pura da parte di Fastweb per l’acquisizione della numerazione 041959XXX. Tale richiesta veniva espletata in data 8 marzo 2016, come confermato dal cliente mediante contatto telefonico del 7 aprile 2016; solo in seguito a tale conferma, si processava l’ordine di cancellazione del servizio con data retroattiva dell’8 marzo 2016. Ad oggi sussiste un insoluto di euro 67,12 riferito alla fattura n. 160328702 del 2 febbraio 2016. Il servizio è rimasto in carico alla scrivente fino all’8 marzo 2016. Dall’analisi dei tabulati emerge che il servizio ADSL e voce è stato utilizzato dal cliente fino al 16 dicembre 2015”.

All’esito delle risultanze istruttorie ed, in particolare, dalla disamina della copia, prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. agli atti in allegato alla memoria, dei files di log che dettagliano il servizio telefonico ed il servizio ADSL usufruito dalla summenzionata utenza si deve rilevare l’assenza, senza soluzione di continuità, di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

traffico telefonico e di connessioni a far data dal 16 dicembre 2015, come peraltro riconosciuto dalla società Tiscali Italia S.p.A. in memoria. Pertanto, a prescindere dall'effettiva dismissione dei servizi avvenuta in data 8 marzo 2016, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno degli importi fatturati dalla società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dal mese di dicembre 2015, data di attivazione di numerazione provvisoria con la società Fastweb S.p.A., deve ritenersi accoglibile, in ragione dell'accertata mancata fruizione dei servizi da parte dell'istante a far data dal 16 dicembre 2015.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di liquidazione di un indennizzo per la ritardata migrazione della risorsa numerica non può ritenersi accoglibile per le ragioni che seguono.

Secondo il quadro regolamentare previsto dalla delibera n. 274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, nonché le disposizioni contenute nell'Accordo Quadro del 16 giugno 2008 in materia di trasferimento delle utenze telefoniche, si deve evidenziare che nel processo di migrazione tra OLO *Donating* ed OLO *Recipient*, il *Recipient* nella Fase I deve comunicare il codice di migrazione completo, cioè quello che identifica la risorsa con annesso codice identificativo di linea fisica. Nella Fase II il *Recipient* deve comunicare al *Donating* il codice di migrazione unitamente all'elenco di tutte le numerazioni associate all'accesso anche nel caso in cui la risorsa da migrare sia una sola. Invero nella fase III il *Recipient* deve chiedere l'attivazione della risorsa e dei numeri che intende migrare. Di seguito, Telecom espleta l'ordine e comunica al *Donating* il dettaglio dei soli numeri che il *Recipient* intende trasferire. Solo dopo la comunicazione di tale informativa, il *Donating*, verificato che i numeri restino senza accesso sottostante, può procedere alla cessazione di tali numeri o chiederne la portabilità su altro accesso.

Tanto premesso, dalla documentazione prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria ed in particolare dalla copia del dettaglio delle richieste di migrazione risulta che tutti gli ordinativi inviati dalla società Fastweb S.p.A. sono stati scartati sempre con il seguente motivo: “Numerazione Errata”.

Invero dall'apposito *report*, prodotto in copia agli atti, risulta che nella griglia “Codice Risorsa 1”, in abbinamento alla numerazione n. 041959XXX, è stato inserito dalla società Fastweb S.p.A., in qualità di *Recipient*, il codice U0002000XXX, in luogo del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

codice corretto di linea fisica U500034XXX. Detto erroneo inserimento da parte del *Recipient* ha determinato lo scarto delle richieste di migrazione della risorsa sulla quale era realmente attivo il servizio (U500034XXX). Inoltre, la società Tiscali Italia S.p.A. ha reso edotto entrambe le parti (istante e OLO *Recipient*) di tale circostanza in pendenza della procedura conciliativa, evidenziando in sede istruttoria che “*Fastweb, anziché utilizzare il codice di migrazione corretto ha optato, esclusivamente per propria comodità, per l'utilizzo del processo di NP Pura della numerazione 051959XXX, espletato positivamente in data 9 marzo 2016, a seguito del quale Tiscali ha puntualmente effettuato le attività di competenza, deconfigurando la numerazione oggetto di NP*”.

All'esito delle risultanze istruttorie, si deve sottolineare che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha rilasciato la risorsa numerica in ragione delle causali di scarto, consistenti nell'ordinativo errato inviato dalla società Fastweb S.p.A., ed in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato l'attività di gestione della procedura di migrazione, mediante la produzione della relativa reportistica, a riprova delle preventive verifiche che informano la procedura di migrazione, non sussiste alcuna responsabilità in capo alla stessa in ordine alla ritardata migrazione della risorsa numerica.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati a dar data dal 16 dicembre 2015, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (*cento/00*) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 3 maggio 2017 dalla sig.ra R. H., quale titolare dello Studio D: RH Dinale Rigonat Hugues, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 041959XXX, mediante lo storno degli importi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

allo stato insoluti fatturati a dar data dal 16 dicembre 2015 mediante emissione di nota di credito e contestuale ritiro di eventuale pratica di recupero crediti.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è, altresì, tenuta a pagare in favore dell'istante, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

E' 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 citato *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.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 11/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini