

DELIBERAZIONE N113

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mallamaci xxxxx c/ Tiscali Italia xxx , Teletu xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 09/07/2012 , svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 23 gennaio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 3113, con cui il Sig. Mallamaci xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con le Società Tiscali Italia xxx, Teletu xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

le note del 2 febbraio 2012, prot. n. 5409 e del 6 febbraio 2012, prot. n. 5785 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia, rispettivamente con l'operatore Tiscali Italia e con l'operatore Teletu;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, arch. xxxxx Mallamaci, titolare di utenza telefonica n. xxxxx, attiva con operatore Teletu (già Opitel xxx), ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con le Società Tiscali Italia xxx e Teletu xxx ed, a tal fine, riferisce:

- di avere aderito, in data 2 aprile 2010, all'offerta di Tiscali Italia, denominata "Office One 1 Linea BS", comprendente il servizio linea fissa + fax + ADSL, chiedendo la preventiva migrazione dell'utenza dall'operatore Teletu;
- di avere inoltrato ripetuti solleciti alla società Tiscali (come da missive del 3 giugno 2010, del 28 settembre 2010 e del 2 novembre 2010, prodotte agli atti) affinché fosse attuata la suddetta procedura di migrazione;
- di avere ricevuto, da parte dell'operatore Tiscali, le note di riscontro del 16 giugno 2010 e del 6 ottobre 2010, contenenti generiche rassicurazioni circa la regolare presa in carico della richiesta di migrazione e l'impegno all'evasione della pratica "nel più breve tempo possibile";
- di avere constatato che i servizi richiesti venivano attivati con operatore Tiscali soltanto nel mese di novembre 2010 (infatti Tiscali, con propria missiva del 24 novembre 2010, comunicava all'istante che l'utenza in questione era regolarmente funzionante);
- di avere richiesto, inutilmente, alla società predetta un congruo risarcimento/indennizzo per i disagi patiti nel periodo di che trattasi;
- di avere promosso, nei confronti dell'anzidetto operatore, un tentativo di conciliazione, tenutosi in data 9 maggio 2011, nel corso del quale questi respingeva ogni addebito in relazione alla gestione della su riferita migrazione ed evidenziava profili di responsabilità in capo all'operatore *donating*, nella specie Teletu;
- che in occasione della successiva udienza di rinvio, tenutasi in data 28 settembre 2011, la convenuta Tiscali negava ogni addebito ed insisteva affinché si dichiarasse la esclusiva responsabilità dell'operatore Teletu nella vicenda *de qua*;
- che, come conseguenza della richiesta di migrazione qui in discorso, l'utenza dell'odierno ricorrente veniva interrotta senza alcun preavviso, ad opera della società Teletu, a far data dal 25 maggio 2010, con completa interruzione di tutti i servizi in corso sulla medesima linea (voce, ADSL, fax) e ritiro del router per l'accesso ad internet (come da ricevuta allegata in atti);
- di aver inoltrato segnalazioni e reclami all'operatore Teletu, nonché formale diffida in data 25 agosto 2010, con richiesta di riattivazione dei servizi interrotti;
- che solo in data 16 ottobre 2010 i servizi suddetti venivano tutti attivati da parte della società Tiscali;
- di avere inoltrato richiesta di risarcimento/indennizzo all'operatore Teletu, rimasta priva di alcun riscontro;
- di avere esperito inutilmente il tentativo di conciliazione innanzi a questo Corecom, in data 29 luglio 2011, ricevendo, da parte della società Teletu, un netto rifiuto alla bonaria soluzione della controversia.

In conclusione, l'istante avanza richiesta di indennizzo alle convenute compagnie telefoniche per i disservizi subiti, consistenti nella ritardata migrazione, nella arbitraria sospensione dell'utenza, nella tardiva attivazione dei servizi richiesti e nel mancato rispetto degli oneri informativi.

Gli operatori convenuti, tempestivamente costituiti, hanno così argomentato e controdedotto:

Tiscali chiede il rigetto integrale delle pretese avversarie ed, in qualità di "*Olo recipient*", respinge ogni addebito in ordine alla gestione dei processi di migrazione dell'utenza *de qua*. In particolare, scandisce la tempistica delle diverse fasi di migrazione e gli adempimenti di propria competenza, rilevando che:

- in data 8 aprile 2010, previa acquisizione del codice di migrazione da parte dell'utente, inviava richiesta di migrazione all'"*olo donating*", nella specie Teletu, e riceveva da questa un rifiuto (ko) alla migrazione con la causale "codice segreto errato" (il codice di migrazione era stato fornito dall'utente in sede di acquisizione del consenso alla sottoscrizione del contratto);
- in data successiva, 6 maggio 2010, acquisito nuovamente il codice di migrazione dall'utente, Tiscali riproponeva l'ordine di migrazione a Teletu, con esito positivo; Teletu generava il codice di sessione, tuttavia il processo si arrestava alla c.d. fase 3, da parte del gestore della rete (Telecom Italia), con la causale "area non coperta dal servizio" (Tiscali evidenzia che tale causale si giustifica quando si riscontra un'assenza di copertura sulla rete, tale da non permettere l'erogazione del servizio, ma evidenzia come, nel caso di specie, non ricorresse affatto l'assenza di copertura sopra segnalata, come dimostra il successivo svolgersi del processo di migrazione, che alla fine, come si dirà, è stato portato a buon fine);
- in data 16 giugno 2010 Tiscali riavviava il processo di migrazione dell'utenza qui considerata e riceveva riscontro positivo da Teletu, che, in qualità di "*olo donating*", generava il codice di sessione, processando la c.d. fase 2. Comunicava, altresì, in pari data, all'istante che la pratica era costantemente monitorata;
- in data 9 luglio 2010 Telecom espletava negativamente la fase 3 con la causale "campo obbligatorio mancante";
- nuovamente, in data 12 luglio 2010, Tiscali avviava la procedura di migrazione, la cui fase 2 veniva riscontrata negativamente con un "ko" con la causale: "altro ordine in corso per tale utenza". (In proposito Tiscali rileva come la suddetta causale di scarto sia del tutto ingiustificata, per mancanza di ulteriori ordini di migrazione dell'utenza, nel periodo considerato);
- nel mese di agosto 2010 Tiscali invitava ripetutamente l'utente a contattare il proprio servizio clienti, per aggiornamenti sullo stato della pratica;
- il 23 agosto 2010 Tiscali riproponeva l'ordine di migrazione a Teletu, che lo riscontrava negativamente con la causale "cliente in cessazione o cessato" (A questo proposito, l'operatore rileva come una tale causale di scarto si giustifichi solamente con la precedente cessazione della linea da parte dell'"*olo donating*");
- in data 6 ottobre 2010 Tiscali, dopo approfondite verifiche congiunte con Teletu, che confermava l'assenza di impedimenti alla migrazione della linea in questione, riavviava il processo di migrazione e, questa volta, riceveva riscontro positivo da Teletu, che processava regolarmente la fase 2 e generava il codice di sessione. (A questo proposito, Tiscali rileva come il precedente "ko" non abbia alcuna giustificazione, dal momento che, in data successiva e senza alcun intervento da parte degli operatori, la linea è migrata verso l'operatore *recipient*). Il processo di migrazione veniva ultimato in data 29 ottobre 2010.

In conclusione, Tiscali evidenzia come l'assenza di copertura (all'origine del precedente arresto del processo di migrazione in fase 3, notificato a Tiscali da Telecom) non fosse giustificata e fosse contraddetta dal fatto che Telecom ha successivamente espletato la fase 3 della migrazione per la medesima utenza.

Dai log di connessione e dai tabulati di traffico registrati sui propri sistemi e prodotti agli atti, Tiscali evidenzia come l'istante abbia usufruito regolarmente del servizio ADSL e del servizio voce, a far data, rispettivamente, dal 30 ottobre e dal 4 novembre 2010. Infatti, in data 24 novembre 2010, l'operatore confermava all'utente, con propria missiva, che il contratto era stato regolarmente attivato.

Conclude, chiedendo il rigetto integrale delle pretese avversarie, assumendo l'assenza di ogni responsabilità in ordine al disservizio da ritardata portabilità dell'utenza in questione. Allega agli atti le schermate di sistema ed altra documentazione probatoria.

Teletu, con propria memoria istruttoria, respinge gli addebiti per il ritardo nella migrazione dell'utenza qui considerata e riproduce la cronistoria di tutti i tentativi di passaggio, esperiti nel periodo di riferimento e non andati a buon fine:

- il processo, avviato nel mese di gennaio 2010, si concludeva per (ko) alla migrazione con la causale "codice migrazione errato";
- il nuovo processo, avviato nel mese di aprile 2010, si concludeva per (ko) con la causale "codice segreto errato";
- il successivo ordine di migrazione del mese di maggio 2010 si concludeva in errore, in data 8 giugno 2010, per codice sessione scaduto;
- un nuovo processo, avviato nel mese di giugno 2010 da Tiscali, si chiudeva in errore in data 16 luglio per codice di sessione scaduto;
- nuovamente, la richiesta di migrazione di Tiscali, in data 13 luglio 2010, si chiudeva per ko con la causale: "altro ordine in corso per tale utenza";
- in data 23 agosto 2010, Teletu, riceveva nuovo ordine di migrazione da Tiscali e lo riscontrava negativamente con la causale "cliente in cessazione o cessato";
- il 12 ottobre 2010 Teletu processava positivamente la fase 2 su nuovo ordine di migrazione da Tiscali. Il processo veniva espletato in data 29 ottobre 2010.

L'operatore riproduce, altresì, il contenuto della missiva del 2 settembre 2010, con cui si riscontra il reclamo dell'utente in merito alla ritardata migrazione e si conferma la correttezza delle fatture emesse nel periodo sopra considerato. Al riguardo l'operatore precisa che, quando l'utente decida di passare ad altro gestore, il servizio rimane attivo con il precedente operatore fino all'espletamento della migrazione, con mantenimento del numero e con regolare fatturazione.

Teletu evidenzia come sia del tutto infondata anche la contestazione relativa alle fatture emesse in data successiva alla richiesta di migrazione; infatti, nel caso di specie, assume di aver già provveduto ad emettere nota di credito per lo storno delle fatture emesse successivamente al ritiro del *router voip*, avvenuto il 31 maggio 2010. In particolare, è stata rimborsata all'utente la somma di € 191,00 (previo annullamento della fattura n.

e della fattura n. xxxxx, nonché di annullamento parziale della fattura n. xxxxx). L'utente è stato invitato a saldare il residuo importo di € 15,82 della fattura n. xxxxx, stornata parzialmente. Teletu riferisce che, in occasione di una precedente conciliazione, tenutasi innanzi a questo Corecom in data 11 maggio 2011, ha assunto l'impegno di stornare, in favore dell'odierno utente, le fatture n. xxxxx e n. xxxxx e che il suddetto tentativo di conciliazione aveva ad oggetto il medesimo disservizio (interruzione dei servizi per ritiro del router) per cui è stata avanzata l'odierna richiesta di indennizzo. In ragione di tali considerazioni, l'operatore chiede che venga dichiarata l'inammissibilità di tale ultima richiesta di parte ricorrente, per intervenuta conciliazione e ne allega i documenti giustificativi.

Questo Corecom, esaminate le memorie di difesa degli operatori su indicati, ha inoltrato una richiesta istruttoria al gestore della rete, Telecom Italia, con nota del 12 aprile 2011, agli atti, al fine di conoscere la posizione di Telecom nella vicenda, con particolare riferimento ai diversi "ko" nella migrazione di che trattasi, come illustrato dagli operatori *recipient* e *donating* nelle rispettive memorie difensive.

Telecom ha tempestivamente riscontrato la suddetta richiesta istruttoria, mediante invio delle schermate "pitagora" inerenti l'utenza in oggetto. Dalla documentazione esibita si rileva che la migrazione dell'utenza verso il *recipient* Tiscali è avvenuta in data 29/10/2010; tuttavia, nulla ha argomentato Telecom, a sua difesa, nella vicenda *de qua*, con riferimento alle causali di scarto di cui in premessa.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Per quanto attiene al comportamento delle parti, si rileva che in fase conciliativa ambedue gli operatori hanno partecipato alle udienze innanzi al Corecom, senza tuttavia raggiungere alcun accordo con la controparte.

Si prende atto, altresì, della richiesta dell'operatore Teletu a che venga dichiarata l'inammissibilità, per intervenuta conciliazione, della richiesta di indennizzo, formulata da parte istante, per interruzione dei servizi in conseguenza del ritiro del *router voip*. Tale rilievo merita accoglimento in quanto, dalla documentazione prodotta agli atti, si

rileva che, sulla medesima questione, risulta esperimento, con esito positivo, un tentativo di conciliazione in data 11 maggio 2011. Ciò è disposto dall'art. 14, commi 1 e 2 del Regolamento allegato alla delibera 173/07/Cons., che consente alle parti la richiesta di un provvedimento di definizione della controversia solo se il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo o per i punti ancora controversi in caso di conciliazione parziale e qualora, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria.

2. Riguardo al merito.

Formano oggetto della presente controversia i disservizi da ritardata migrazione, tardiva attivazione dei servizi richiesti e mancato rispetto degli oneri informativi.

Risulta provato che tra le parti (Mallamaci/Teletu) è intercorso un contratto di abbonamento per servizio voce+ADSL+fax e che l'istante ha aderito ad un'offerta commerciale dell'operatore Tiscali, denominata "Office One 1 Linea BS", comprendente il servizio linea fissa + fax + ADSL, con richiesta di preventiva migrazione dal precedente operatore.

2.1 Con riferimento al ritardo nella migrazione.

L'istante lamenta di aver subito tale disservizio e ne chiede il relativo indennizzo. In effetti, egli dichiara di avere richiesto la migrazione della propria utenza, con portabilità del proprio numero di rete fissa verso Tiscali, in data 2 aprile 2010, e che la stessa risulta eseguita soltanto a far data dal 30 ottobre 2010 (ciò risulta documentalmente provato dalle schermate di sistema e dai tabulati di traffico/logs di connessione, agli atti). L'utente ha subito evidenti disagi per un lungo ed ingiustificato lasso di tempo. In proposito, la delibera Agcom n. 274/07/Cons. e succ. modif. ed integr. impone agli operatori coinvolti nei processi di migrazione tempistiche estremamente ridotte (nel caso di specie, non superiori a 10 giorni) per il passaggio delle utenze tra gli operatori medesimi. E ciò è conforme ai principi rinvenibili nel c.d. Decreto "Bersani" (legge 40/2007), che prevede, per il passaggio delle utenze tra gli operatori, un termine complessivamente non superiore a 30 giorni.

Si è preso atto delle giustificazioni fornite dagli operatori convenuti nel presente procedimento. In particolare, Teletu, in qualità di operatore *donating*, assume di avere tempestivamente e correttamente posto in essere tutti gli adempimenti di propria competenza, arrestandosi – come previsto dalla su citata normativa – alla fase 2 del processo di migrazione e di avere dovuto notificare, in alcuni casi, il rifiuto alla migrazione per la presenza di causali di scarto, come si è diffusamente spiegato in premessa. Tiscali, di contro, assume di essere stato impossibilitato ad espletare la migrazione e di aver dovuto reiterare più volte la relativa richiesta, per cause ad esso non imputabili (addece, in particolare, l'esistenza di numerosi "ko", notificatigli, in qualche caso, dal gestore della rete, Telecom Italia, in altri casi, dal *donating*. Rileva, inoltre, che alcune causali di scarto risultano non giustificate).

A norma delle disposizioni regolamentari sopra citate, entrambi gli operatori devono farsi carico di effettuare tutti gli adempimenti, incluse le verifiche formali e gestionali relative all'utenza da far migrare, con il minimo disservizio per l'utente finale. La delibera 31/11/CIR, in linea con le disposizioni presenti nella delibera 274/07/Cons, stabilisce, altresì, il divieto di *retention*, da parte degli operatori, nei confronti dei clienti che richiedano il passaggio ad altro operatore.

Il *recipient* è onerato di alcune verifiche formali (ad esempio, che non ci siano errori di trascrizione del codice di migrazione fornito dall'utente o dal *donating* in fattura).

Il *donating* deve effettuare alcune verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente, prima di processare la c.d. fase 2.

Telecom Italia, gestore della rete, effettua il c.d. *provisioning* del servizio intermedio alla data attesa di consegna del servizio al cliente; anche Telecom può inviare un "ko" ed arrestare il processo di migrazione.

L'art. 20 della delibera 274/07/Cons., sopra indicata, stabilisce che le procedure di passaggio tra operatori debbano garantire, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio per l'utente finale, onerando di precisi adempimenti, in particolare, l'operatore notificato (gestore della rete), al fine di garantire la sincronizzazione delle attività di attivazione/disattivazione dei servizi.

Ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 18, comma 2, lett. F) e 17, comma 2 della delibera 274/07/Cons, *gli operatori recipient e donating possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, pertanto le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli*

altri operatori, allegato all'offerta di riferimento. Non sono ammesse causali generiche, che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

In base alla normativa sopra richiamata e preso atto delle giustificazioni addotte dagli operatori convenuti nel presente procedimento, si è dell'avviso che alcune causali di scarto, responsabili dell'interruzione del processo di migrazione in oggetto, non fossero giustificate. Ciò è dimostrato dal fatto che le stesse causali di scarto, addotte in precedenza, venissero spontaneamente risolte, senza alcun intervento correttivo, nel prosieguo del processo di migrazione qui esaminato.

Corre l'obbligo di osservare, tuttavia, che, se per un verso il processo di migrazione in oggetto è stato ripetutamente interrotto a causa delle anzidette, ingiustificate, causali di scarto, notificate dal *donating* ed, in qualche caso, dal gestore della rete, per altro verso la migrazione dell'utenza si è protratta per un tempo eccessivamente lungo anche a causa del ritardo nell'espletamento delle procedure, da parte dello stesso operatore *recipient*. Pertanto, si stabilisce che gli operatori coinvolti nel presente processo di migrazione partecipino alla corresponsione, in favore del ricorrente, dell'indennizzo per omessa migrazione, come di seguito precisato.

L'indennizzo qui considerato viene calcolato nella misura stabilita dall'art. 6 e dall'art. 12 del Regolamento, allegato A alla delibera n. 73/11/Cons., per il periodo dal 6 maggio 2010 (data di acquisita conferma del codice di migrazione da parte dell'istante) al 29 ottobre 2010, pari a complessivi 177 giorni di disservizio per l'importo totale di € 1770,00, così ripartito:

- € 210,00 a carico di Telecom Italia;
- € 780,00 a carico di Teletu;
- € 780,00 a carico di Tiscali Italia.

2.2 Sulla arbitraria sospensione dell'utenza.

Si rinvia alle considerazioni già svolte in premessa riguardo l'inammissibilità della domanda odierna, ai sensi dell'art. 14, commi 1 e 2 del Regolamento allegato alla delibera 173/07/Cons., per intervenuta conciliazione tra le parti in data 11 maggio 2011.

2.3 Con riferimento alla ritardata attivazione dei servizi.

La presente richiesta di indennizzo è connessa al ritardo nell'espletamento delle procedure di migrazione, come sopra delineate, per cui l'indennizzo in favore dell'utente è stato già computato, a carico dell'operatore Tiscali, nel calcolo dell'indennizzo da ritardata migrazione dell'utenza in oggetto.

2.4 Sul mancato rispetto degli oneri informativi.

Stando alle risultanze istruttorie ed alle memorie illustrative predisposte dalle società convenute, nonché alla documentazione in atti, si osserva che Tiscali ha riscontrato tempestivamente, seppure genericamente, i numerosi solleciti/reclami dell'istante ed ha assolto agli obblighi di informazione nei confronti dell'utente. Pertanto questo Comitato è dell'avviso che, nel caso di specie, non ricorrano le condizioni per condannare l'operatore all'indennizzo da mancata risposta ai reclami.

Con espresso riferimento all'operatore Teletu l'istante assume di non avere, da questi, ricevuto alcun riscontro ai ripetuti reclami/segnalazioni, nonché alla diffida del 25 agosto 2010. Dalla documentazione prodotta risulta, invece, che Teletu ha gestito le contestazioni dell'odierno utente e riscontrato il reclamo/diffida su indicato. Pertanto, la relativa richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che l'odierno ricorso sia, in parte, meritevole di accoglimento e che il sig. Mallamaci xxxxx abbia diritto agli indennizzi come di seguito precisato:

- indennizzo per ritardo nella migrazione di € 210,00 (duecentodieci/00) a carico di Telecom Italia;
- indennizzo per ritardo nella migrazione di € 780,00 (settecento ottanta/00) a carico di Teletu;
- indennizzo per ritardo nella migrazione di € 780,00 (settecento ottanta/00) a carico di Tiscali Italia;

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 100,00 (cento/00), così ripartite: € 50,00 (cinquanta/00) a carico di Teletu ed € 50,00 (cinquanta/00) a carico di Tiscali, in considerazione del comportamento tenuto dagli operatori qui considerati nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore Tiscali Italia xxx è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Mallamaci xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 780,00 (settecento ottanta/00), a titolo di indennizzo per ritardo nella migrazione e di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 2) L'operatore Teletu xxx è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Mallamaci xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di euro 780,00 (settecento ottanta/00), a titolo di indennizzo per ritardo nella migrazione e di € 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura;
- 3) L'operatore Telecom Italia xxx è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Mallamaci xxxxx, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di € 210,00 (duecentodieci/00), a titolo di indennizzo per
- 4) ritardo nella migrazione;
- 5) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 6) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 7) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 8) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 9) Le società resistenti sono tenute a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale