

**Co.Re.Com. Cal/Nic**

**DELIBERAZIONE N. 175**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - xxxx Ventrice xxx c/ TISCALI ITALIA**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

Nella seduta del giorno 24.09.2012, 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. Calabria;

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- Co.Re.Com. 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.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "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;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

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 Co.Re.Com. 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 22 marzo 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 14625, con cui la sig.ra xxxx, ha chiesto l'intervento di questo organismo per la definizione della controversia in essere con la Società Tiscali, 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.;

la nota del 23 marzo 2012 (prot. n. 14766), 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;

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

Considerato quanto segue:

### Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con istanza di definizione, depositata il 22 marzo 2012, la sig.ra xxxx, promuoveva dinanzi a questo Co.Re.Com. un procedimento di definizione nei confronti della Tiscali.

In particolare, le doglianze riguardano:

- 1) Ritardata attivazione della linea.

L'utente precisa che era titolare della linea telefonica Telecom Italia e che nel mese di ottobre 2011 ha richiesto il passaggio all'operatore Tiscali. Il 24 ottobre 2011, il nuovo operatore ha attivato la linea adsl, e non la linea voce. Quest'ultima è stata attivata solo il 21 novembre 2011 (a seguito di procedura Gu5).

L'utente quindi ha ribadito le doglianze e le richieste già proposte con il ricorso per il tentativo di conciliazione e ha chiesto a questo Co.Re.Com. come supra rilevato, di definire l'odierna controversia, allegando copia della documentazione comprovante quanto da esso dichiarato, al fine di ottenere: "il risarcimento danni/indennizzo per il ritardo relativo all'attivazione della linea".

In seguito all'avvio del presente procedimento, giusta nota del 23 marzo 2012, con cui sono stati chiesti alle parti i chiarimenti istruttori ritenuti necessari, entrambe hanno prodotto tempestivamente, memoria difensiva e documentazione a supporto della rispettiva posizione.

L'operatore contesta la ricostruzione della vicenda effettuata dall'utente e rileva l'infondatezza dell'istanza di definizione di cui ha richiesto il rigetto con ogni conseguenza di legge, specificando, in aggiunta a ciò che il 13 settembre 2011 l'istante richiedeva attraverso regolare registrazione vocale, l'attivazione del servizio adsl e voce (Tutto incluso Affari 7 WS Bit). Il servizio voce viene erogato con tecnologia Voice over IP (VOIP) la cui fruizione è condizionata all'indispensabile collegamento dell'impianto telefonico al modem VOIP - fornito da Tiscali. Quest'ultima si attivava subito per dare seguito alla richiesta dell'istante, inviando il 20 settembre 2011 richiesta di migrazione al gestore Telecom Italia, che nella stessa data notificava l'Ok alla suddetta richiesta. Il 3 ottobre 2011, veniva avviata la "Fase 3" del processo che si concludeva positivamente, con la notifica di espletamento da parte di Telecom Italia, il 24 ottobre 2011 (data consegna prevista: 19 ottobre 2011). Pertanto in tale data i servizi voce e adsl venivano attivati da Tiscali commercialmente e tecnicamente. L'8 novembre 2011 l'istante contattava l'assistenza tecnica per segnalare un inconveniente del servizio voce. Tiscali provvedeva prontamente a riconfigurare il modem Voce (CPE VOIP). L'11 novembre 2011 l'utente ricontattava l'assistenza, ma lo stesso non trovandosi in sede per effettuare delle verifiche in linea con il tecnico Tiscali, veniva invitato a ricontattare il supporto tecnico. L'utente successivamente non ha più contattato l'operatore. A seguito solo del provvedimento Gu5, la Tiscali veniva a conoscenza del persistere della problematica. Pertanto il 15 novembre 2011, contattando l'utente, e dopo le verifiche effettuate, Tiscali appurava che l'istante non aveva collegato l'apparato telefonico alla porta del modem Voip, (collegamento necessario per il corretto funzionamento della componente voce con tecnologia Voip). L'utente non collegando la presa telefonica alla porta modem Voip, ha causato il disservizio lamentato, perciò lo stesso non è imputabile all'operatore. Inoltre a carico dell'utente risulta un insoluto pari a € 222,40, relativo alle ultime tre fatture emesse da Tiscali.

Successivamente l'odierno ricorrente ha depositato, in risposta alla memoria presentata dall'operatore convenuto, le proprie memorie in data 7 maggio 2012 riportandosi integralmente al formulario GU14 e specificando che riguardo la morosità ha effettuato il relativo pagamento.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe le parti hanno aderito all'udienza di conciliazione, in data 30 novembre 2011.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Pertanto, la domanda di risarcimento del danno proposta dall'utente, deve correttamente interpretarsi - come domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza dei fatti dedotti.

Inoltre si specifica che sulla richiesta avanzata dall'utente, circa l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, (formulata solo successivamente, nelle note di replica) si rileva che la stessa si ritiene inammissibile non essendoci coincidenza di contenuto e di richiesta con l'istanza relativa al formulario UG e l'istanza formulata con il GU14 e non essendo stata, quindi, oggetto del tentativo di conciliazione.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

### 2. Riguardo al merito.

La presente controversia ha come oggetto la ritardata attivazione della linea, da parte dell'operatore Tiscali.

#### 2.1 Sulla ritardata attivazione della linea.

Quanto alla ritardata attivazione della linea, si rileva che dal 3 ottobre 2011 (chiusura fase 3 del processo di migrazione) per l'attivazione della linea voce, l'operatore Tiscali ha adempiuto il 24 ottobre 2011, ovvero dopo 23 giorni. A tal riguardo occorre precisare che l'art. 2.2. della Carta Servizi Tiscali in materia di "Tempi di attivazione del servizio" testualmente recita *"Tempo di attivazione del servizio Voce (su rete internet): Tiscali si impegna ad attivare il servizio Voce con numero telefonico fornito da Tiscali entro 20 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche e il servizio Voce principale con servizio di portabilità entro 40 giorni dall'esito positivo delle verifiche tecniche, che avverranno entro 30 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della proposta di abbonamento, salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, non imputabili a Tiscali.* Per tali ragioni il ritardo relativo all'attivazione linea voce è solo relativo a 3 giorni (dal 20 ottobre 2011 - data in cui Tiscali avrebbe dovuto attivare la suddetta linea al 23 ottobre 2011 - data effettiva di attivazione). Per tali ragioni si riconosce un indennizzo all'istante pari a € 45,00 (quarantacinque/00), per la ritardata attivazione del servizio voce dal 20 al 23 ottobre 2011 per complessivi 3 giorni, al parametro giornaliero di Euro 7,50, conformemente a quanto stabilito dall'art. 3, comma 1, e dall'art. 12, comma 2 (se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli importi liquidati a titolo di indennizzo sono computati in misura pari al doppio) della delibera 73/11 CONS, allegato A;

Si evidenzia, anche che per quanto concerne le segnalazioni relative alle problematiche della linea voce effettuate dall'utente, le stesse, hanno avuto riscontro da parte di Tiscali, la quale ha chiarito e documentato che tale disservizio non era imputabile all'operatore, ma solamente all'utente in quanto non aveva collegato l'apparato telefonico alla porta del modem Voip, (collegamento necessario per il corretto funzionamento della componente voce con tecnologia Voip). L'utente quindi, non collegando la presa telefonica alla porta modem Voip, si è causato il disservizio lamentato, che non può essere imputato alla Tiscali.

Considerato inoltre, che: il gestore - in buona fede - considerava risolta la problematica - dopo essere stato contattato al servizio clienti, dall'utente, (anche se la Tiscali avrebbe dovuto comunque verificare il corretto funzionamento della linea); ritenendo che: si tratta comunque di una "disattenzione" imputabile all'utente (xxxx), e che gli stessi al fine di dirimere la controversia relativa al mancato pagamento delle fatture hanno effettuato un pagamento (relativo all'insoluto di € 222,40 in contestazione) pari a € 155,27, si ritiene di dover stornare la quota in eccedenza richiesta dall'operatore.

Atteso che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Comitato 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

L'art. 19 al comma 6, del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 173/07/ CONS, sancisce che nel determinare rimborsi e gli indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso di specie, l'udienza di conciliazione si è conclusa con un verbale di mancata conciliazione, alla presenza di entrambe le parti. Per tali motivi, si ritiene equo, compensare le spese della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto.

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com. Calabria 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'accoglimento, nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla sig.ra xxxx, in data 22 marzo 2012. Per il che la società Tiscali è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) l'indennizzo di Euro 45,00 (quarantacinque/00), per la ritardata attivazione del servizio voce dal 20 al 23 ottobre 2011 per complessivi 3 giorni, al parametro giornaliero di Euro 7,50, conformemente a quanto stabilito dall'art. 3, comma 1, e dall'art. 12, comma 2, della delibera 73/11 CONS, allegato A;
- b) lo storno della quota pari a € 67,13 (sessantasette/13);
- c) le spese di procedura sono compensate.

2) E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'articolo 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;

3) Si precisa che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate di interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "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";

5) 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 Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

6) Il gestore è tenuto a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima;

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

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