

Prot. N. Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N.68

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cannizzaro xxxxx c/ Tiscali Italia xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14/05/2012, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente
Dott. Paolo Posteraro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

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";

Vista l'istanza del 9 gennaio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 776, con cui la Sig.ra Cannizzaro xxxxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Tiscali Italia 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.;

Vista la nota del 17 gennaio 2012 (prot. n. 2411), 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;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ricorrente, Cannizzaro xxxxx, titolare dell'utenza di rete fissa xxxxx, dichiara di avere una controversia in corso nei confronti dell'operatore Tiscali Italia a causa di gravi e reiterate inadempienze contrattuali da parte del predetto gestore, a seguito delle quali si è vista costretta a risolvere il contratto e ad esperire, infruttuosamente, il tentativo di conciliazione innanzi a questo Corecom, come da verbale di mancata conciliazione del 19 dicembre 2011.

A tal fine, l'istante dichiara:

-che, durante tutta la durata di vigenza del contratto di che trattasi, il servizio voce e la linea ADSL hanno funzionato poco e male (in particolare, rileva la cattiva qualità delle connessioni ad internet e la lentezza della navigazione - inferiore ad 1 mega - che avrebbe creato, di conseguenza, seri problemi alla linea telefonica VOIP con lunghi periodi di interruzione e di malfunzionamento);

-che la società convenuta ha dimostrato scarsa diligenza e poca attenzione nei confronti della cliente, gestendo in maniera superficiale la relativa pratica di reclamo (rileva, in proposito, di aver dovuto inoltrare ben 3 segnalazioni scritte a mezzo di lettere raccomandate e n. 8 segnalazioni al relativo centro autorizzato della propria sede di residenza, senza ricevere un riscontro esaustivo ed adeguato);

-di aver continuato a ricevere, da parte di Tiscali, fatture e relative richieste di pagamento a fronte di un servizio inesistente.

Per quanto sopra, l'istante ha chiesto a questo Corecom un provvedimento di definizione della su riferita controversia ed, all'uopo:

- 1) che si dichiari la illegittimità della condotta del summenzionato operatore in riferimento al mancato/malfunzionamento del servizio di connessione ad internet e della linea voce, con conseguente ritardata/mancata attivazione dei servizi richiesti, sospensione degli stessi e mancata portabilità verso altro operatore, e si provveda alla liquidazione di un congruo risarcimento;
- 2) che si voglia dar corso, nei confronti della società Tiscali, ove se ne ravvisino i presupposti, ad una procedura sanzionatoria per continuata e reiterata violazione delle norme di settore;
- 3) che si condanni Tiscali al pagamento, in favore dell'istante, delle spese di procedura.

L'operatore Tiscali Italia, tempestivamente costituito, ha controdedotto ed argomentato quanto segue:

-l'istante ha sottoscritto, in data 5 novembre 2009, un contratto di abbonamento con l'operatore Tiscali, denominato "Tutto incluso", per la fornitura del servizio voce e dell'ADSL, richiedendo congiuntamente, la portabilità del proprio numero telefonico verso il suddetto operatore;

-espletata positivamente la procedura di migrazione, la cliente ha iniziato a fruire del servizio a decorrere dal 15 dicembre 2009;

-in data 10 aprile 2010, il rivenditore autorizzato Tiscali, che aveva effettuato la vendita del pacchetto in questione all'odierna ricorrente, segnalava l'esistenza di disservizi sull'utenza della medesima;

-il centro assistenza Tiscali, dopo aver contattato più volte l'istante, apriva un ticket in data 26 aprile 2010 per disconnessioni VOIP-BTS ed il giorno successivo permetteva all'utente di riprendere la fruizione del servizio.

-In data 29 aprile 2011 Tiscali riceveva una richiesta di migrazione dell'utenza in questione da parte di Wind e, a seguito della stessa, effettuava gli adempimenti di propria competenza per consentire il processo di migrazione (detto processo, successivamente, subiva un'interruzione a causa dell'operatore *recipient*);
-il 17 giugno 2011 all'operatore resistente perveniva un reclamo scritto da parte dell'utente, il quale lamentava il malfunzionamento del servizio; il successivo 20 giugno, Tiscali apriva un *ticket* verso Telecom Italia per problemi di instradamento, che veniva regolarmente eseguito da parte della stessa Telecom;
-il 9 agosto 2011 all'operatore Tiscali perveniva una nuova richiesta di migrazione dell'utenza in discorso e, nuovamente, lo stesso dava corso agli adempimenti previsti per consentire il processo di migrazione.
-Il 5 settembre 2011 la suddetta procedura veniva completata (in proposito, l'operatore dichiara, in una nota inviata all'utente, di aver predisposto la cancellazione del servizio di che trattasi a seguito del ricevimento da Telecom, in data 9 settembre 2011, della notifica di migrazione dell'utenza ad altro gestore);
-in data 30 settembre 2011 perveniva a Tiscali un nuovo reclamo scritto in cui l'istante lamentava il malfunzionamento del servizio.
-Il 13 ottobre 2011 Tiscali confermava per iscritto alla cliente che l'utenza era già migrata verso Wind, come sopra riferito.

Quanto alla fattura n. xxxxx del 1/6/2011, l'operatore resistente assicura di averne disposto l'annullamento, benché, nel periodo oggetto di fatturazione, il servizio fosse stato regolarmente erogato.

Quanto ai lamentati ostacoli alla migrazione, Tiscali assicura di avere espletato puntualmente le previste fasi del processo di propria competenza per consentire la liberazione della linea.

In merito ai reclami ricevuti, la società resistente dichiara di essersi tempestivamente attivata per indagare sulle cause del disservizio, di volta in volta, segnalato e procedendo all'apertura del relativo *ticket* e, successivamente, provvedendo a confermare il ripristino del servizio stesso.

Dichiara, altresì, che dai *log* di connessione e dai tabulati del traffico telefonico, registrati sui propri sistemi, si evince come i servizi voce+ ADSL siano stati regolarmente fruiti da parte dell'istante.

In conclusione, Tiscali respinge ogni richiesta di indennizzo di parte ricorrente e chiede l'integrale rigetto delle avverse pretese.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

All'udienza di conciliazione, tenutasi innanzi a questo Corecom, le parti hanno presenziato a mezzo di propri procuratori, senza tuttavia pervenire ad alcun accordo. Nel corso della suddetta udienza il legale di Tiscali ha formulato una proposta conciliativa, pari ad € 300,00, che non è stata accolta da controparte, la quale, a sua volta, ha richiesto, a titolo di indennizzo, la somma di € 2000,00.

L'udienza di discussione relativa al presente procedimento non si è tenuta, in quanto non ritenuta necessaria per la definizione della controversia.

2. Riguardo al merito.

Forma oggetto della controversia odierna il disservizio da malfunzionamento della linea voce e dell'ADSL, l'asserito ostacolo alla migrazione dell'utenza, da parte di Tiscali, verso altro operatore ed il mancato, esaustivo riscontro ai reclami dell'utente.

In via preliminare è opportuno chiarire che la richiesta risarcitoria formulata da parte istante non può essere accolta in questa sede, trattandosi di valutazione non rimessa alla competenza del Corecom adito, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/Cons., e che la stessa vada interpretata come richiesta di indennizzo da parte della cliente, se, all'esito della presente istruttoria, se ne ravvisino le condizioni.

1) Con riferimento al malfunzionamento/interruzione del servizio voce e dell'ADSL.

In proposito, stando alle dichiarazioni dell'istante (ed alle sue numerose segnalazioni prodotte agli atti), i servizi (voce, ADSL, fax) annessi al contratto di che trattasi, avrebbero funzionato regolarmente solo per i primi 3 mesi di attivazione del contratto e, dal mese di marzo 2010 al 7 settembre 2011, data della migrazione verso altro operatore, gli stessi avrebbero funzionato in modo discontinuo o sarebbero addirittura rimasti sospesi.

Di contro, Tiscali sostiene, attraverso la esibizione dei *log* di connessione e dei tabulati di traffico telefonico, che nel periodo di vigenza del contratto la cliente ha effettuato traffico telefonico e traffico dati e che i servizi in questione hanno funzionato regolarmente. In aggiunta ai predetti tabulati si è

provveduto a visionare anche i c.d. *trouble tickets*, esibiti agli atti a cura dell'operatore resistente, ovvero le schede di reclamo aperte dopo ciascuna segnalazione della cliente. Esse riportano il contenuto della segnalazione e l'analisi della natura della problematica lamentata dalla cliente, con indicazione degli eventuali interventi correttivi. Tali *tickets* risultano tempestivamente chiusi, spesso nell'arco delle 24 ore.

Per quanto sopra, questo Corecom, preso atto dei tabulati di traffico voce e di traffico dati, che denotano la fornitura del servizio in maniera continuativa e regolare, non ritiene di poter addebitare alla società resistente alcun inadempimento contrattuale in ragione dei disservizi lamentati dall'odierna istante e, pertanto, ne respinge la relativa richiesta di indennizzo.

2) Con riferimento all'ostacolata migrazione/portabilità dell'utenza qui considerata.

Nel caso di specie, trattasi di migrazione c.d. "OLO to OLO", da Tiscali ad Infostrada. Stando alle risultanze istruttorie, il primo processo di migrazione, risulta avviato mediante richiesta del 29/4/2011, proveniente da Wind Infostrada, in qualità di operatore c.d. *recipient*. Tale processo non risulta espletato. In proposito, Tiscali riferisce di avere regolarmente avviato la fase 2 del processo, mediante la creazione del codice di sessione, e dichiara, altresì, che l'operatore *recipient* (nella specie, Wind) non ha avviato la fase 3 del processo, che si è, pertanto, concluso infruttuosamente.

Quanto alla seconda richiesta di migrazione, avviata in data 9/8/2011, la stessa risulta eseguita il 7/9/2011, come da schermate "pitagora" fornite dal gestore della rete.

Tiscali dichiara, anche in questo caso, di avere regolarmente avviato la fase 2 con la creazione del codice di sessione e di non aver frapposto ostacoli alla liberazione della linea.

Com'è noto, le procedure di migrazione risultano disciplinate dalla delibera Agcom n. 174/07/Cons. e successive modificazioni, che pone precisi adempimenti in capo agli operatori coinvolti nel processo e precise tempistiche da rispettare, allo scopo di garantire agli utilizzatori finali il passaggio sincronizzato della propria utenza da un operatore al successivo. La suddetta delibera, in particolare, impone all'operatore "ricevente" di attivare le tre fasi del processo di migrazione ed all'operatore c.d. *donating* (che è tenuto a rilasciare l'utenza) di "processare" la fase 2 della procedura ed attendere che l'operatore ricevente avvii la fase conclusiva della migrazione, senza frapporre ostacoli al processo di migrazione. L'art. 18 della delibera su richiamata scandisce le fasi della procedura suddetta ed individua gli adempimenti che gravano, in particolare, sull'operatore ricevente ai fini dell'espletamento del processo. Dall'istruttoria sin qui condotta, non sono emerse responsabilità, in capo all'operatore Tiscali in relazione al disservizio lamentato dalla ricorrente, né può concludersi che lo stesso abbia messo in atto condotte ostruzionistiche alla migrazione di che trattasi. Pertanto si conclude per il rigetto della relativa richiesta di indennizzo da parte istante.

3) Con riferimento al mancato, esaustivo riscontro ai reclami dell'utente.

Stando all'esame dei tabulati e di tutta la documentazione prodotta agli atti, Tiscali si è adoperata per ricevere le segnalazioni della cliente, aprire il relativo ticket di reclamo ed effettuare le verifiche di competenza o inoltrare le segnalazioni al gestore della rete (nel caso di specie, Telecom Italia). Riferisce, Tiscali, di avere ripetutamente provveduto a contattare la cliente a mezzo del proprio centro assistenza e di aver provveduto, in qualche caso, ad inoltrare alla stessa anche un riscontro scritto, come risulta dagli atti del presente procedimento, per confermare la corretta funzionalità del servizio.

Dai dettagli ticket in nostro possesso risulta che le segnalazioni siano state tempestivamente aperte e gestite entro le 24 ore e che l'operatore, in alcuni casi, abbia dato riscontro scritto ai reclami provenienti dall'utente.

Per quanto sopra, considerato il contegno complessivo dell'operatore, si ritiene che non sussistano le condizioni per riconoscere all'utente un indennizzo da carenza di ascolto; pertanto si conclude per il rigetto della relativa richiesta.

Ritenuto, in ragione delle considerazioni sopra esposte, che le richieste dell'odierna ricorrente non possano trovare accoglimento, dal momento che l'operatore resistente ha documentato la correttezza del proprio operato;

Dato atto che la società Tiscali ha dichiarato di avere provveduto ad annullare, in favore dell'istante, la fattura n. xxxxx del 1/6/2011, rimasta insoluta;

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 50,00 (cinquanta/00), atteso che, ai sensi di quanto disposto dall'art. 19, comma 6 del Regolamento di

procedura per la risoluzione delle controversie, il Corecom può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura anche indipendentemente dall'esito della stessa, in considerazione del comportamento delle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, 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) Di rigettare integralmente le richieste di parte istante, formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento, in quanto il gestore Tiscali Italia ha fornito adeguate giustificazioni in relazione agli addebiti ad esso contestati;
- 2) E' fatta, comunque, 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.;
- 3) La società Tiscali Italia è tenuta a liquidare in favore dell'odierna ricorrente, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00);
- 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'art. 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Tiscali è tenuta 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 Dott. Gregorio Corigliano

f.to Dott. Paolo Posteraro

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Dirigente

f.to Avv. Rosario Carnevale