



DELIBERA N. 3

X X COSTANTINO / TISCALI ITALIA X (ARIA X) (GU14/101832/2019)

Corecom Calabria

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. 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 legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;



DATO ATTO del temporaneo impedimento dell'Organo collegiale a deliberare, in conseguenza delle dimissioni di uno dei suoi componenti;

RAVVISATA la necessità, allo stato, di assicurare il prosieguo dello svolgimento dell'attività amministrativa di questo organismo;

DATO ATTO della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016 con cui è stata conferita al Direttore la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

VISTA l'istanza di X X COSTANTINO del 25/03/2019 acquisita con protocollo n. 0129769 del 25/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha rappresentato che: “nel mese di novembre 2018 ha richiesto il passaggio alla fibra ottica. E' stata effettuata la registrazione vocale. La fibra ottica è stata attivata solo in data 11 febbraio 2019”.

In base a tale premessa, l'utente ha richiesto: 1. l'indennizzo “per il disagio cagionato”; Il tentativo obbligatorio di conciliazione promosso dal ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 25 marzo 2019.

2. La posizione dell'operatore

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato.

In via preliminare, ha rilevato che nel corso dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltasi il 25 marzo 2019, l'operatore ha proposto all'istante la somma di euro 100,00(cento/00), solo ai fini conciliativi, dal momento che “il cliente non ha subito alcun disservizio. Tuttavia, lo stesso è stato ingiustamente rifiutato dall'istante comportando un aggravio di spese per la Scrivente e per il Co.Re.Com.” . Oltre a ciò, sempre in via preliminare, ha evidenziato che la procedura è “pretestuosa ed unicamente finalizzata alla liquidazione di indennizzi spropositati e ingiustificati”.

Nel merito ha evidenziato che: 1. l'utente era titolare dal 2015 di un contratto denominato: “Tutto incluso affari Light” che prevedeva la corresponsione di un canone mensile di euro 24,95; 2. il 15 novembre 2018 ha chiesto, mediante registrazione vocale, “la modifica verso il prodotto – Ultrainet Full Affari – tecnologia fibra ” ; 3. il 31 gennaio 2019 è stato consegnato il nuovo modem per il servizio fibra; 4. il 12 febbraio



2019 è avvenuta la modifica, puntualizzando che si è trattato solo di un cambio di tecnologia, per cui non si è verificata né interruzione del servizio, né la modifica delle condizioni contrattuali, di fatto, l'utente ha continuato a pagare lo stesso canone mensile di euro 24,95; 5. dalla documentazione prodotta - tabulati del traffico voce e log ADSL - , emerge che durante il passaggio alla nuova tecnologia, l'utente ha fruito del servizio, senza alcuna interruzione; In merito ai tempi di attivazione del servizio, ha richiamato l'art. 2.2 della carta dei Servizi che recita: "Tiscali, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva in genere i servizi nel rispetto dei seguenti tempi: ... entro 90 giorni per le tecnologie ADSL/VULA/Fibra ...", al fine di provare che l'attivazione è avvenuta entro i tempi previsti dalla Carta dei Servizi.

Per questi motivi, ha declinato ogni forma di responsabilità.

3. Motivazione della decisione

Alla luce degli elementi emersi nel corso dell'istruttoria, la domanda de qua non può essere accolta perché generica e indeterminata. L'istante ha lamentato la ritardata attivazione del servizio fibra, e ha richiesto il conseguente indennizzo per il disagio subito, senza allegare documentazione utile a provare l'asserto, lasciando la domanda del tutto indeterminata. E in più, non ha ritenuto opportuno precisare la domanda, neppure al momento della presentazione delle memorie di replica. L'operatore, dal canto suo, ha puntualizzato che si è trattato solo di un cambio di tecnologia, che non ha comportato né l'interruzione del servizio, né la modifica delle condizioni contrattuali. Difatti, l'utente ha continuato a pagare lo stesso canone mensile. Lo stesso ha richiamato l'art. 2.2 della carta dei Servizi, per dimostrare che il cambio della tecnologia è avvenuto entro i tempi previsti. Di contro, in ordine al presunto ritardo di attivazione del servizio fibra, di cui l'utente si duole, non risultano né reclami antecedenti alla data di proposizione dell'istanza di conciliazione, né risulta depositata l'istanza cautelare – GU5 – finalizzata all'immediata attivazione di tale servizio. L'istante ha eseguito la richiesta di attivazione il 15 novembre 2018 e il successivo 12 febbraio 2019 è avvenuto il cambio di tecnologia, precisamente entro 90 giorni dalla richiesta.

In ragione di quanto appena espresso, considerata l'assoluta genericità e indeterminatezza dell'istanza, tenuto conto della difesa dell'operatore, il quale ha provato che il cambio di tecnologia – servizio fibra - è avvenuto, entro il termine previsto dalla Carta dei servizi, esattamente entro 90 giorni dalla richiesta dell'utente, si deve concludere per l'infondatezza dell'istanza di definizione e, quindi, per il rigetto integrale del ricorso.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni ;



DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. Costantino X nei confronti della società Tiscali Italia X
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Reggio Calabria, 2 marzo 2020

PER IL PRESIDENTE

Il Direttore

Rosario Carnevale, avvocato



ROSARIO CARNEVALE
CONSIGLIO REGIONALE DELLA
CALABRIA
Dirigente
03.03.2020 14:28:24 UTC