

Co.Re.Com. Cal/Ri

DELIBERAZIONE N. 01

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Monouso Distribuzione di Patitucci xxx c/ Tiscali Italia xxx. e Telecom Italia xxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 30/01/2013, 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 29 marzo 2012, acquisita al protocollo del Co.Re.Com. Calabria n. 15818, con cui la ditta Monouso Distribuzione di Patitucci xxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia xxx e Telecom 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.;

la nota del 5 aprile 2012 (prot. n. 17513 del 6 aprile 2012), 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;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 20 giugno 2012, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La ditta Monouso Distribuzione di Patitucci xxx ha promosso, dinanzi a questo Co.Re.Com., un procedimento di conciliazione nei confronti della società Tiscali Italia xxx. La conciliazione si è conclusa con esito negativo.

Il 29 marzo 2012, l'istante ha domandato la definizione della controversia nei confronti della società Tiscali Italia xxx e Telecom Italia xxx

La ricorrente ha esposto di aver richiesto il 10 ottobre 2011 la migrazione verso Telecom a causa di numerosi disservizi. La procedura ha tuttavia subito un ingiustificato ritardo, aggravato dalla sospensione completa dei servizi, dal 26 gennaio 2012 fino alla fine di febbraio 2012, allorquando il servizio veniva riattivato con Telecom Italia.

L'utente, pertanto, ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo per i disservizi patiti, da corrispondersi a cura di entrambi gestori coinvolti, ciascuno secondo le proprie responsabilità.

Tiscali Italia xxx, ritualmente costituita, ha eccepito quanto segue:

- a) l'utenza telefonica n. xxx è stata regolarmente attivata il 7 settembre 2009 su impianto Isdn (con canale secondario xxx), per la fornitura del servizio Adsl e voce.
- b) Il servizio è stato sempre regolarmente fruito dal cliente.
- c) Il 14 ottobre 2011 è pervenuta una richiesta di migrazione verso Telecom Italia, rigettata da Tiscali il 20 ottobre 2011, con la causale di scarto "*disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso*".
- d) Il 30 dicembre 2011, è pervenuta a Tiscali una richiesta di cessazione del contratto con rientro della numerazione su rete Telecom. In particolare, la cessazione del servizio adsl con contestuale rientro non prevede, da processo condiviso con gli altri OLO, la continuità nell'erogazione del servizio Adsl che deve essere necessariamente richiesta al nuovo gestore a seguito di disattivazione della portante dalla centrale Telecom.
- e) Il 24 gennaio 2012, è stata evasa la richiesta del cliente con l'invio di un ordine di cessazione con rientro della numerazione su Telecom Italia, la quale ha notificato a Tiscali la d.a.c. (data di attesa consegna) al 31 gennaio 2012.
- f) Il 16 febbraio 2012 Telecom ha notificato la cessazione del servizio.
- g) Tiscali ha agito in piena conformità alle indicazioni previste dalla delibera 35/10/CIR nel caso di portabilità pura, in cui l'OLO donating (Tiscali) ha il solo obbligo di inviare l'ordine di cessazione con rientro al *recipient* (Telecom). Le numerazioni sono da considerare a carico del *recipient* dalla d.a.c. del 31 gennaio 2012 e, quindi, Telecom avrebbe dovuto, a quella data, configurare la numerazione sulla propria rete.

Per quanto sopra esposto, la società Tiscali Italia ha chiesto il rigetto delle avverse pretese.

Telecom Italia xxx, anch'essa ritualmente costituita, ha preliminarmente eccepito l'improcedibilità dell'istanza per il mancato espletamento del tentativo di conciliazione nei suoi confronti.

Nel merito T. I. ha esposto quanto segue:

- 1) il 14 ottobre 2011, in seguito alla ricezione di un modulo di rientro, ha inviato all'OLO la richiesta di migrazione. La procedura si è poi conclusa l'8 novembre 2011 in seguito ad un KO ricevuto da Tiscali per "DN non associato all'accesso da migrare". In seguito al KO Telecom ha contattato il cliente per ricevere una copia della fattura e verificare i dati inseriti, ma non ha ottenuto alcun riscontro.
- 2) Il 25 gennaio 2012 T.I. ha ricevuto un ordine di cessazione con rientro da parte di Tiscali, concluso il 23 febbraio 2012 per l'utenza n. xxx e il 24 febbraio 2012 per il servizio adsl.
- 3) La linea è stata rilasciata dall'OLO il 25 gennaio 2012, con DAC al 29 febbraio 2012 e data di espletamento al 16 febbraio 2012.

In sede di replica, l'utente ha affermato:

- I) **malfunzionamenti** – La ditta Monouso ha subito, nel mese di agosto del 2011, l'interruzione dei servizi voce e adsl dal 25 agosto sino al 30 agosto 2011. Lo stesso disservizio si è ripetuto ad ottobre del 2011 per circa 10 giorni. Di guisa, l'istante ha chiesto l'indennizzo di € 1.000,00 (mille/00) al giorno per la perdita economica subita dalla propria azienda.
- II) **migrazione** – I suddetti malfunzionamenti hanno spinto la ditta ricorrente a domandare il 10 ottobre 2011 la migrazione verso Telecom. L'utenza della ditta Monouso è risultata completamente isolata dal 25 gennaio 2012 sino al giorno di rientro in Telecom (24 febbraio 2012). In specie è stato disatteso il termine massimo, previsto dalla L. 40/2007, per completare il trasferimento delle utenze. Il ritardo nella migrazione è da imputarsi alla responsabilità di entrambi i gestori resistenti.

Con tre diverse richieste istruttorie (rispettivamente con protocollo n. 49261 del 12 novembre 2012 – 51287 del 23 novembre 2012 e 55966 del 20 dicembre 2012) disposte ai sensi dell'art. 18 del regolamento, il responsabile del procedimento ha richiesto i seguenti chiarimenti: a Tiscali è stato domandato l'invio di una copia di una fattura, con l'invito a precisare anche la numerazione telefonica che ha cagionato lo scarto della procedura di migrazione; a Telecom, invece, è stato chiesto di comunicare la data di accettazione della cessazione della linea da parte dell'OLO, le ragioni della rimodulazione della DAC, inizialmente fissata al 31 gennaio 2012 e la data di notifica all'OLO della rimodulazione.

1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'**art. 14 del Regolamento** ed è pertanto procedibile nei soli confronti di Tiscali, fatto salvo quanto di seguito indicato per un capo di domanda proposto per la prima volta in secondo grado.

Si tratta, in particolare, delle doglianze inerenti l'interruzione dei servizi lamentata per i mesi di agosto ed ottobre 2011. Quest'ultima domanda è stata proposta per la prima volta in sede di replica, non ha costituito oggetto del procedimento di conciliazione e, pertanto, va dichiarata inammissibile.

Con riferimento al gestore Telecom, la domanda è improcedibile per il mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nei suoi confronti.

Si rammenta, altresì, 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, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria per il maggior danno.

2. Riguardo al merito.

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e meritano accoglimento nei limiti del dispositivo.

Risulta provato che tra le parti è stato stipulato un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa. Ciò emerge in modo incontrovertito dall'esame degli atti depositati dalle parti.

In particolare, nel contratto di somministrazione *"una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, ad eseguire a favore dell'altra, prestazioni periodiche o continuative di cose"*(art. 1559 c.c.).

Nell'ambito del contratto, le posizioni giuridiche dei contraenti sono da ricomprendere nell'alveo dei diritti soggettivi, con la differenza, rispetto ai normali rapporti contrattuali, che le tariffe vengono fissate unilateralmente, senza cioè una vera contrattazione tra le parti, trattandosi di contratto per adesione. Il Gestore, infatti, propone all'utente offerte contrattuali diverse, con tariffe predeterminate, limitandosi la trattativa alla scelta tra più offerte di servizi senza intervento dell'utente sul prezzo.

2.1 Con riferimento al ritardo nella migrazione ed all'interruzione dei servizi voce e adsl durante il rientro.

La ditta Monouso distribuzione lamenta, come visto, il ritardo nel rientro in Telecom, nonché l'interruzione totale dei servizi voce e adsl nell'arco temporale ricompreso tra il 25 gennaio e la fine di febbraio 2012.

Tiscali (di seguito anche OLO), invece, deduce di aver rifiutato la migrazione di ottobre 2011, per un KO dovuto alla presenza di una causale di scarto individuata nell'accordo quadro sulle procedure di migrazione regolamentate dalla delibera 274/07/CONS. L'operatore, poi, in merito ai disservizi lamentati dalla cliente in seguito alla successiva richiesta di cessazione con rientro (di dicembre 2011), respinge ogni addebito e per quanto riguarda il servizio adsl deduce che la cessazione del servizio con contestuale rientro non prevede, da processo condiviso con gli altri OLO, la continuità nella fornitura che deve essere necessariamente richiesta al nuovo gestore. Per il servizio voce, Tiscali precisa altresì che le numerazioni sono passate a carico del recipient il 31 gennaio 2012, come attestato dalla d.a.c. rinvenuta in procedura. Pertanto, T.I. avrebbe dovuto, a quella data, configurare la numerazione sulla propria rete.

La domanda dell'utente è, come già anticipato, parzialmente fondata.

L'esistenza di un'interruzione dei servizi dal 25 gennaio 2012 sino al rientro in Telecom è fatto pacifico tra le parti. Allo stesso modo è pacifico il mancato completamento della procedura di migrazione con ritardo nel rientro.

Ciò posto, occorre accertare il grado di responsabilità dell'operatore Tiscali.

L'indagine istruttoria esperita sulla base degli atti depositati dalle parti ha condotto verso le seguenti conclusioni: 1) Tiscali è responsabile per il ritardo nella migrazione dei servizi, ma la responsabilità va temperata dalla condotta colposa dell'istante; 2) a Tiscali dev'essere imputata l'interruzione completa del servizio voce dal 25 gennaio 2012 al 31 gennaio 2012; 3) Nessuna responsabilità può essere imputata alla società resistente per l'interruzione del servizio adsl dal 25 gennaio 2012 in avanti.

L'accertamento di una responsabilità congiunta tra cliente e gestore, nel ritardo della migrazione, emerge *ictu oculi* dall'analisi dei fatti, siccome emersi nel corso del procedimento.

Va preliminarmente osservato che la causale di scarto indicata da Tiscali in memoria non è quella che ha generato il rigetto. Invero, si tratta di un mero errore materiale ininfluenza sull'esito della controversia, anche perché confortato dalla prova documentale diligentemente depositata dallo stesso gestore. Infatti, la copia della schermata prodotta dal *donating* individua correttamente la causale di scarto, confermata anche dalle schermate pitagora (di T.I.): "*DN non associato all'accesso da migrare*". La causale indica la presenza nella richiesta di migrazione di un numero estraneo alla linea d'accesso. In tal senso va letta la richiesta istruttoria avanzata nei confronti di Tiscali dal responsabile del procedimento, finalizzata ad indagare sulle ragioni del KO. L'istanza è stata prontamente evasa da Tiscali, la quale da un lato ha indicato la numerazione ostativa alla migrazione e dall'altro ha precisato che **la stessa è identificativa di un servizio Tiscali e non costituisce una risorsa attiva in rete**. In forza dell'anzidetta affermazione Tiscali ha argomentato che al codice di migrazione possono essere associate unicamente delle numerazioni attive da trasferire. Di guisa, la predetta numerazione non avrebbe dovuto essere indicata nell'istanza di migrazione.

Orbene, quanto affermato dal gestore è esatto, ma non è sufficiente ad escludere la sua responsabilità; piuttosto rappresenta una prova del contrario. La fattura depositata da Tiscali evidenzia l'equivoca indicazione della numerazione "colpevole" dello scarto (identificata come linea) in adiacenza al codice di migrazione. Il fatto è significativo. Le delibere Agcom impongono al gestore di inserire in fattura tutte le numerazioni attive, anche se non associate ad una risorsa di rete. Diversamente la fattura emessa da Tiscali conteneva, vicino al codice di migrazione oltre ai numeri da migrare anche una numerazione non attiva. Quest'ultima è stata poi riportata dall'istante sul modulo di rientro determinando lo scarto.

Tale responsabilità non può essere però attribuita integralmente a Tiscali, giacché Telecom nella sua memoria di costituzione ha eccepito, **in maniera incontestata dall'istante**, di aver sollecitato il cliente (in data imprecisata) all'invio della fattura. Quest'ultimo non sembrerebbe essersi attivato, inviando la fattura al *recipient*, limitandosi ad inviare al *donating*, il 31 dicembre 2011, la richiesta di cessazione con rientro. L'assenza di contestazione sul punto induce questo Comitato a ritenere il fatto ammesso da controparte - in conformità ai principi applicati nel processo civile - evidenziando quindi una colpevole inerzia dell'istante da valutare in modo adeguato.

Diversamente la vicenda della cessazione delle due numerazioni con rientro in Telecom, appalesa una limitata responsabilità dell'operatore Tiscali, da ricondurre essenzialmente all'assenza della linea telefonica dal 25 al 31 gennaio 2012, per due numerazioni. Il 24 gennaio 2012, infatti,

Tiscali ha inviato l'ordine di NP verso Telecom, con dac prevista al 31 gennaio 2012. Seguendo le indicazioni espresse dalla delibera 35/10/CIR Tiscali aveva due obblighi fondamentali, entrambi rispettati: inviare l'ordine di NP e liberare la linea alla dac. Alla luce della documentazione in atti, la linea avrebbe dovuto essere presa in carico da Telecom il 31 gennaio 2012, ma così non è avvenuto. La dac è stata infatti rimodulata da Telecom e, pertanto, il processo di Number portability si è concluso solo il 16 febbraio 2012. Il recipient (T.I.), dinanzi ad una precisa richiesta istruttoria, non ha chiarito le ragioni della rimodulazione, che *ictu oculi* appare non conforme alla procedura disciplinata dalla **delibera 35/10/CIR**. Non si ravvisano pertanto profili di responsabilità in capo al gestore Tiscali per il ritardo nella NP e per il disservizio patito dalla cliente dal 31 gennaio 2012 sino alla data di conclusione del rientro della numerazione. Per quanto riguarda la sospensione del servizio adsl, dal 25 gennaio 2012, le affermazioni di Tiscali sono corrette. La procedura di cessazione con rientro non prevede la continuità nell'erogazione del servizio Adsl che deve essere necessariamente richiesta al nuovo gestore. Nessun indennizzo merita quindi di essere riconosciuto all'istante a tale titolo.

Ciò posto, offerta la chiave di lettura della vicenda, è d'obbligo offrire una breve rassegna delle disposizioni che regolano la fattispecie in esame. La **legge 2 aprile 2007, n. 40**, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi. In particolare, l'articolo 1, comma 3, dispone che *"i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...omissis devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni. Le clausole difformi sono nulle...omissis"*

L'anzidetta disposizione normativa ha informato l'attività dell'Agcom culminata con l'approvazione delle delibere **274/07/CONS e 35/10/CIR**, su citate. I due corpi regolamentari disciplinano compiutamente e rispettivamente le procedure di migrazione e di portabilità del numero.

Orbene, dall'analisi dei fatti è emersa una violazione della normativa legislativa e regolamentare sopra descritta, in materia di migrazione e portabilità di telefonia fissa, non avendo il gestore consentito il trasferimento delle utenze nei trenta giorni massimi sanciti dalla normativa di settore.

Pertanto, sulla scia degli orientamenti definitivi prevalenti si giunge, quindi, a comporre gli interessi in conflitto avvalendosi dei principi di ripartizione del carico probatorio concretamente applicati nel processo civile. In particolare, secondo giurisprudenza pacifica, l'onere della prova, nell'ambito delle controversie inerenti il settore delle telecomunicazioni è ripartito tra utente (creditore) e gestore (debitore) in tal senso: *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"* (Cass. Civ. n.2387/04). Parimenti

consolidato è il principio di vicinanza della prova, anch'esso fatto proprio da questo Co.re.com., secondo cui: *"l'onere della prova, poi, dev'essere ripartito oltreché secondo la descrizione legislativa della fattispecie sostanziale controversa, con l'indicazione dei fatti costitutivi e di quelli estintivi o impeditivi del diritto, anche secondo il principio della riferibilità o vicinanza, o disponibilità del mezzo; principio riconducibile all'art. 24 Cost., che connette al diritto di azione in giudizio il divieto di interpretare la legge tendendone impossibile o troppo difficile l'esercizio"* (Cass, Sez. un. 30 ottobre 2001 n. 13533 e 10 gennaio 2006 n. 141). Il nodo va sciolto, quindi, alla luce degli anzidetti criteri di ripartizione del carico probatorio e tenuto conto delle risultanze istruttorie. A fronte, pertanto, della puntuale deduzione dell'istante di un inadempimento da parte di Tiscali, sarebbe stato onere del gestore dimostrare il contrario, ovvero provare – sempre ex art. 1218 c.c. – che l'inadempimento o il ritardo fosse stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa non imputabile ad un proprio comportamento attivo o omissivo. L'indagine svolta ha dimostrato che l'incombenza, posta a carico dell'operatore resistente, è stata assolta solo in parte.

3 Indennizzi, rimborsi e storni.

Andrà riconosciuto alla ditta Monouso un indennizzo di € 60,00 (sessanta/00) per la sospensione del servizio voce dal 25 gennaio 2012 al 31 gennaio 2012, per ciascuna delle due numerazioni, in forza del parametro (€ 5,00 pro-die), individuato dal combinato disposto degli artt. 6 (comma 2) e 5 della delibera 73/11/CONS, da raddoppiare per la natura business delle utenze.

Si riconosce, altresì, all'istante un indennizzo per il ritardo nel rientro: 1) del servizio adsl; 2) del servizio voce, per ciascuna numerazione. L'arco temporale di riferimento parte dal 13 novembre 2011 al 25 gennaio 2012, data dismissione del servizio, per un totale di 73 giorni complessivi.

Il quantum del ristoro è disciplinato dall'articolo 3, comma 3, delibera n.73/11/CONS: *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.....omississe il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto"*. L'importo giornaliero è pari, quindi, ad € 1,50 pro-die (un quinto di € 7,50). Siffatto parametro sarebbe da raddoppiare, ai sensi del summenzionato articolo 12, comma 2, ma l'imputabilità al cliente del 50% di responsabilità del ritardo nel rientro, giustifica il riconoscimento del solo indennizzo previsto per l'utenza residenziale. Il totale complessivo da corrispondere alla ricorrente per tale ritardo diviene dunque di € 328,50 (trecentoventotto/50).

All'utente dovranno, dunque, essere riconosciute le seguenti somme:

- a) € 120,00 (centoventi/00) per 6 (sei) giorni di sospensione del servizio voce, per due numerazioni;
- b) 328,50 (trecentoventotto/50), per 73 (settantatre) giorni di ritardo nel rientro dei servizi voce e adsl.

4 Sulle spese di procedura.

L'art. 6 del Regolamento 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" e che "quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi" vadano comunque "rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione".

In tal senso, è d'uopo sottolineare, la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, l'accoglimento parziale dell'istanza, il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese. Si riconosce, pertanto - in conformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS - l'importo di € 100,00 (cento/00), in favore dell'istante, a titolo di rimborso spese di procedura di conciliazione e 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. Alessandro Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, della domanda proposta dall'istante **Monouso Distribuzione di Patitucci xxx**, con rigetto delle ulteriori domande.

La società Tiscali Italia xxx, è tenuta, pertanto, a riconoscere e versare all'istante, attraverso assegno bancario e/o bonifico:

- 1) € 120,00 (centoventi/00), per la sospensione del servizio voce, per due numerazioni
- 2) € 328,50 (trecentoventotto/50), per il ritardo nel rientro;
- 3) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso di spese di procedura.

Con la precisazione, 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.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale, 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 69/2009.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica 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 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 del Co.Re.Com

f.to Avv. Rosario Carnevale