

Co.Re.Com. Cal./FG

## DELIBERAZIONE N. 157

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Taverniti xxx c/TISCALI xxx

### 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 ss.mm. e ii.;

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 ss.mm. e ii.;

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 20 febbraio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 8485, con cui il sig. xxxx ne ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali 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 ss. mm. e ii.;

la nota del 24 febbraio 2012 (prot. n. 9734), con cui il Responsabile del procedimento istruttorio 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

Il ricorrente xxxx, titolare dell'utenza xxxx del "Bar Stazione", ha lamentato la mancata migrazione dall'operatore Tiscali all'operatore Telecom, nonché l'interruzione dei servizi afferenti alla suddetta linea telefonica, dal 31 agosto 2011 al 16 gennaio 2012.

Le numerose diffide e le note scritte (10 marzo 2011; 12 settembre 2011; 20 ottobre 2011; 18 novembre 2011; 11 gennaio 2012), dirette ad ottenere il ripristino dei servizi e a concludere la procedura di migrazione, non hanno trovato nessun riscontro.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso, in data 25 novembre 2011, davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

Nelle more, e precisamente in data 16 gennaio 2012, l'utente ha richiesto la risoluzione per inadempimento, e il gestore, con nota del 20 gennaio 2012, ha comunicato: "(...) è stata migrata la sola parte voce da ottobre 2011, ma probabilmente non hanno provveduto a configurarla in rete. Per la parte adsl, provvederemo a cessare il servizio (...)".

Il 20 febbraio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, l'utente ha ribadito le proprie doglianze ed ha avanzato le medesime pretese già proposte in sede di tentativo di conciliazione, e ha richiesto a questo Co.Re.Com., la risoluzione per inadempimento contrattuale (mancata migrazione e interruzione servizi), nonché il risarcimento danni nella misura di € 5000,00 (cinquemila/00).

A seguito di nota di avvio del procedimento, datata 24 febbraio 2012, Tiscali, con memoria difensiva del 2 aprile 2012, ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierna ricorrente.

In via preliminare, il gestore ha dichiarato che il 16 novembre 2010 l'istante ha richiesto l'attivazione di un pacchetto di servizi ADSL e voce denominato "Office One", erogato sull'utenza telefonica in questione.

In data 12 settembre 2011, l'istante ha inviato una comunicazione scritta con la quale chiedeva un risarcimento danni e sollecitava la migrazione verso Telecom.

Il gestore ha evidenziato, altresì, che con nota del 19 settembre 2011 ha comunicato all'utente: "*in seguito alle verifiche effettuate emerge che, nei mesi trascorsi non si è mai manifestata nessuna vostra segnalazione, (...), di eventuali malfunzionamenti (...). Dal traffico delle connessioni si rileva un regolare traffico internet*" (ha comunicato, anche, il codice di migrazione per attivare la relativa procedura).

Tiscali ha precisato, ancora, che in data 28 settembre 2011, ha ricevuto richiesta di conciliazione mediante formulario UG.

In data 30 settembre 2011, Tiscali ha inoltrato la richiesta di NP pura a Telecom, con data attesa consegna prevista per il 14 ottobre 2011.

In data 14 ottobre 2011 il gestore ha provveduto a deconfigurare la numerazione sui propri sistemi, nel mentre Telecom non completava la configurazione di sua competenza.

Con verbale di conciliazione del 21 ottobre 2011, l'operatore ha riconosciuto all'utente lo storno delle fatture per un importo pari a € 423,08, una mensilità gratuita e l'annullamento dei costi di disattivazione, nell'ipotesi di migrazione (l'istante nel contempo rinunciava a qualsiasi azione, in qualsiasi sede, concernente l'oggetto della controversia).

Il gestore convenuto ha aggiunto, anche, che il 26 ottobre 2011 ha ricevuto una nota mediante la quale l'istante sollecitava l'annullamento di alcune fatture.

In data 18 novembre 2011, Tiscali ha ricevuto una richiesta di conciliazione mediante formulario UG, avente ad oggetto mancata migrazione-interruzione dei servizi.

In data 16 dicembre 2011, il gestore ha inoltrato riscontro scritto al reclamo del 26 ottobre 2011, comunicando all'utente l'annullamento dell'importo delle ultime due fatture emesse, pari a € 141,26.

In data 22 dicembre 2011, il Servizio Clienti, contattato in merito allo stato della migrazione, ha comunicato all'utente che nessuna richiesta di migrazione era pervenuta.

In data 9 gennaio 2012, l'udienza di conciliazione si chiudeva con un mancato accordo. In tale sede, il gestore ha precisato che il passaggio del servizio voce a Telecom era avvenuto il 14 ottobre 2011, nel mentre per la restante componente adsl ha invitato l'utente a richiederne la cessazione.

In data 16 gennaio 2012, il gestore Tiscali ha ricevuto una nota mediante la quale l'istante sollecitava la migrazione e chiedeva la risoluzione del contratto.

In data 19 gennaio 2012 il gestore ha provveduto ad inviare un riscontro scritto all'istante con il quale comunicava l'avvenuta migrazione solo della parte voce da ottobre 2011, che, tuttavia, non era stata configurata in rete. Per il servizio adsl, il gestore si impegna a provvedere alla relativa cessazione.

Con memorie del 6 aprile 2012, l'utente ha evidenziato che il gestore sarebbe corresponsabile dell'interruzione dei servizi perpetrata dal 30 agosto 2011 e lo dimostrerebbe il verbale di conciliazione del 21 ottobre 2011, ove si specifica: *"Tiscali si obbliga a titolo conciliativo a stornare entro 120 gg l'insoluto pari ad € 423,08, nonché a riconoscere una mensilità gratuita sul canone di abbonamento. Si impegna altresì a non addebitare alcun costo di disattivazione nel caso di migrazione"* (l'utente precisa l'oggetto della controversia appena menzionata: *"malfunzionamento del servizio fax e POS, nonché arbitraria interruzione dal 30 agosto al 21 ottobre 2011"*).

Inoltre, con memorie di repliche del 19 aprile 2012, l'utente ha aggiunto che ha sempre contestato le richieste di pagamento da parte dell'odierno convenuto, in quanto illegittime.

Con nota del 24 luglio 2012, questo Co.Re.Com., al fine di una migliore ricostruzione della vicenda, ha richiesto chiarimenti istruttori al gestore Telecom, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS.

Con memoria difensiva del 1 agosto 2012, Telecom ha precisato che il ricorrente *"ha già definito con Telecom Italia una pratica di conciliazione, a seguito della quale, con accordo del 18 gennaio 2012, gli è stato corrisposto un importo di € 2000,00 (...) per la mancata migrazione in Telecom del n. xxxx determinata da una anomalia per le numerazioni OLO, qual è la linea in oggetto. Nel verbale suddetto il ricorrente ha quindi rinunciato all'attivazione del collegamento per il quale, pertanto, non è stata proseguita l'attività tecnica per la migrazione della linea"*.

## Motivi della decisione

### 1) In tema di rito.

In via preliminare, è opportuno rilevare che il ricorrente ha avanzato nella presente procedura domande che sono state parzialmente oggetto di un precedente tentativo di conciliazione.

Nello specifico, l'odierno utente, con un'istanza del 27 settembre 2011, prot. 456780, avente ad oggetto *"malfunzionamento adsl, interruzione/sospensione utenza-adsl"*, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. per la definizione della controversia, sempre instaurata nei confronti della società Tiscali.

Il periodo dell'interruzione (oggetto dell'istanza succitata) decorreva dal 30 agosto 2011.

Per tale controversia si è giunti ad una conciliazione in data 21 ottobre 2011 e nel modo seguente: *"Tiscali si obbliga a titolo conciliativo a stornare entro 120 gg l'insoluto pari ad € 423,08, nonché a riconoscere una mensilità gratuita sul canone di abbonamento. Si impegna altresì a non addebitare alcun costo di disattivazione nel caso di migrazione"*.

Nell'odierna controversia l'utente ha, nuovamente, contestato l'interruzione dei servizi dal 31 agosto e, stavolta, sino al 16 gennaio 2012.

Ne deriva che il disservizio subito dall'utente, tra il 30 agosto ed il 21 ottobre 2011, è stato "sanato" dal verbale di conciliazione del 21 ottobre 2011 e la richiesta di indennizzo per interruzione dei servizi, per tale periodo, è inammissibile e va, dunque, rigettata.

La richiesta dell'utente, per il periodo di interruzione intercorrente tra il 21 ottobre e il 16 gennaio 2012, è, invece, ammissibile, e sarà, dunque, presa in esame al punto 2.2.

Si stigmatizza il comportamento dell'utente, che ha omissso di dichiarare di aver già ottenuto, con verbale del 21 ottobre 2011, una pronuncia in merito all'interruzione dei servizi dal 31 agosto al 21 ottobre 2011. Tale comportamento sarà tenuto in debito conto ai fini del riconoscimento delle spese di procedura.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nella fase del tentativo di conciliazione, e nello specifico evidenziare che, sebbene l'udienza di conciliazione si sia conclusa con verbale di mancata conciliazione, l'operatore convenuto si è reso disponibile a definire bonariamente l'intera controversia, mediante la corresponsione di € 300,00 (trecento/00).

Ciò premesso, si rileva che la domanda di risarcimento del danno formulata dall'istante esula dalla competenza di questo Co.Re.Com. chiamato solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo, cui si correla il riconoscimento di un congruo

indennizzo, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS. Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal ricorrente, deve intendersi come domanda di condanna di Tiscali al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento

## **2) Riguardo al merito.**

Le doglianze dell'istante sono parzialmente fondate e vengono accolte, come da dispositivo, nei limiti dei poteri devoluti a questo Comitato.

### **2.1 Con riferimento al mancato rispetto dell'onere informativo nella procedura di migrazione**

Dagli scritti difensivi risulta pacifico che la responsabilità per mancata migrazione è addebitabile a Telecom.

Difatti, in seguito ad integrazioni istruttorie, avanzate al gestore recipient, Telecom ha assunto la propria responsabilità per la mancata migrazione, provando (mediante il deposito del verbale di conciliazione del 18 gennaio 2012) di aver corrisposto all'odierno ricorrente una somma pari a € 2000,00 (duemila/00).

Tuttavia, l'utente ha inoltrato al gestore Tiscali numerose diffide (10 marzo 2011; 12 settembre 2011; 20 ottobre 2011; 18 novembre 2011), tutte depositate agli atti, nelle quali, lo stesso esplicitava, prima, la propria volontà di cambiare gestore, poi, chiedeva la collaborazione del gestore convenuto nella procedura di migrazione in Telecom.

Non avendo mai ricevuto un riscontro inerente alla procedura di migrazione, l'utente, con nota del 11 gennaio 2012, chiedeva informazioni sullo stato di migrazione e, solo con nota del 19 gennaio 2012, il gestore comunicava l'avvenuta migrazione *"per la sola parte voce da ottobre 2011"*.

Alla luce di tali considerazioni, questo Co.Re.Com. ritiene che possa essere riconosciuto l'indennizzo per inadeguata informativa sullo stato della migrazione.

### **2.2 Con riferimento alla sospensione del servizio**

Per quanto precisato al punto sub. 1, si prenderà in esame la richiesta di indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 21 ottobre al 16 gennaio 2012.

Ciò detto, considerato che, con nota del 19 gennaio 2012, il gestore ha comunicato all'utente l'avvenuta migrazione *"per la sola parte voce da ottobre 2011"* (e, dunque, da ottobre il nuovo gestore è Telecom), e considerato, altresì, che Tiscali ha annullato all'utente l'importo delle ultime due fatture emesse (successive al mese di ottobre), pari a € 141,26, nulla è dovuto a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi, per il periodo successivo al 21 ottobre 2011.

### **2.3 Con riferimento agli indennizzi**

Per quanto rilevato nel punto sub 2.1, ai fini di corretta determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità, rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, affinché da tale inadempimento non discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In conclusione, considerata la mancanza da parte di Tiscali di adeguata informativa sullo stato di migrazione, si ritiene equo liquidare un indennizzo pari a € 200,00.

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. 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. Con riferimento alle spese di procedura**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce, inoltre, che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

A tal proposito, è d'uopo sottolineare che Tiscali ha partecipato all'udienza di conciliazione e si è resa disponibile, in ottica conciliativa, a corrispondere una somma pari a € 300,00 (trecento/00).

Di converso, è opportuno evidenziare il comportamento dell'utente che ha omesso di dichiarare di aver già ottenuto, con verbale del 21 ottobre 2011, una pronuncia in merito all'interruzione dei servizi dal 31 agosto al 21 ottobre 2011.

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., 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**

L'operatore Tiscali xxxx, per quanto in parte motiva, è tenuto a:

- 1) liquidare in favore del sig. xxxx, mediante assegno o bonifico bancario, la somma pari a € 200,00 (duecento/00), a titolo indennizzo per inadeguata informativa inerente alla procedura di migrazione. Le spese di procedura sono compensate tra le parti.
- 2) 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;
- 3) 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.;
- 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 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) L'operatore Tiscali xxx 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. Lgs 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.

#### **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