

Co.Re.Com. Cal./FG

DELIBERAZIONE N. 18

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Russo xxxx c/TISCALI ITALIA xxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 12/02/2013, 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 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 25 settembre 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 41033, con cui il sig. xxxx ne ha chiesto l'intervento 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 ss. mm. e ii.;

la nota dell'1 ottobre 2012 (prot. n. 42261), 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 dichiara quanto segue:

la controversia ha la sua motivazione nella sospensione dell'utenza telefonica e dei servizi internet, nonché nella mancata gestione del reclamo;

è stato informato di un aggiornamento del sistema e della sostituzione del modem;

il 23 maggio 2012, per evitare di restare senza linea telefonica, si è recato presso la sede del corriere incaricato della consegna dei modem, chiedendo la sostituzione del modem non funzionante;

il 29 maggio 2012 perveniva il nuovo modem presso l'esercizio commerciale;

il servizio telefonico e i servizi internet sono stati sospesi senza preavviso dal 23 al 29 maggio 2012;

la propria attività commerciale (gioielleria) è dotata di sistemi di allarme, Pos e telesorveglianza collegati alla linea telefonica e adsl;

per i giorni di sospensione del servizio è stato costretto ad incaricare una vigilanza notturna privata al fine di garantire la sicurezza della propria gioielleria;

Tiscali non ha fornito una risposta ai diversi reclami inoltrati sia attraverso fax, sia attraverso lettera A/R;

il valore della presente controversia è pari a € 1.000,00 (mille/00) per il forte disagio, stress e disagi subiti.

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso, in data 19 luglio 2012, presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Cosenza, il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione.

Il 25 settembre 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, l'istante ha richiesto a questo Co.Re.Com. il risarcimento danni oltre l'indennizzo per sospensione, senza preavviso, del servizio voce e dei servizi internet (inadempimento contrattuale), nonché per la mancata gestione del reclamo.

A seguito di nota di avvio del procedimento dell'1 ottobre 2012, il gestore convenuto ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente:

il 22 maggio 2012, "in occasione di un intervento tecnico effettuato dalla società scrivente, consistente in un cambio di piattaforma di gestione del Servizio Voce, si rendeva necessaria la sostituzione dei router Pirelli, in possesso ai Clienti Tiscali titolari di servizi Voce erogati con tecnologia Voice over IP ("VOIP") con quelli della casa Thomson. Ciò al fine di consentire ai clienti il regolare servizio VOIP sulla nuova piattaforma tecnologica implementata da Tiscali";

nella medesima data, a seguito di verifiche tecniche effettuate sulla linea, ha proceduto all'apertura del trouble ticket n. 1173642, disponendo la spedizione del router, entro le 48 successive, presso la sede del Cliente. Quest'ultimo è stato prontamente aggiornato in merito all'avvenuta spedizione ed ai tempi di consegna;

il 23 maggio 2012, è stato consegnato il router Thomson presso la sede del Cliente. Nella stessa data il Cliente ha contattato l'assistenza tecnica Tiscali al numero 892130 per segnalare un difetto sul tasto di accensione del router ed il tecnico Tiscali ha disposto la spedizione di un nuovo router per il tramite del corriere SDA;

il 29 maggio 2012 è stato consegnato un secondo router Thomson;

nel reclamo ha segnalato una sospensione dei servizi Voce e Adsl dal 22 maggio al 26 maggio 2012. Da una puntuale verifica dei log di connessione e dei tabulati del traffico telefonico, non si evince alcuna interruzione nell'erogazione del servizio Adsl, mentre si conferma un'assenza di Servizio Voce, riconducibile al citato cambio di piattaforma, nell'intera giornata del 22 maggio e nella sola mattinata del 23 maggio 2012;

sebbene il 23 maggio 2012 si sia reso necessario procedere alla sostituzione del modem "difettoso", il cliente, tramite un intervento effettuato autonomamente, è riuscito ad utilizzare regolarmente il servizio mantenendo collegata l'alimentazione del router;

riguardo al presunto disservizio legato ai sistemi di allarme, pos e telesorveglianza, collegati alle linee Voce e Adsl, "il cliente è stato regolarmente informato del non garantito funzionamento di particolari dispositivi quali (...) gestione remota di sistemi di videosorveglianza, centralino digitale e telesoccorso". Tale informazione è contenuta, anche, nelle Condizioni Generali del Contratto Aziende al punto 10.2;

l'unico reclamo pervenuto in ordine alla problematica de quo e prodotto dallo stesso cliente è datato 1 giugno 2012, puntualmente riscontrato il 25 giugno 2012;

il Cliente ha avanzato al Co.Re.Com. una precedente istanza (prot. 19366 del 19 aprile 2012, afferente sempre alla sospensione dei servizi voce e adsl per il periodo dicembre 2009- gennaio 2010) per la quale si attende la relativa definizione;

è disponibile a riconoscere all'istante un indennizzo di € 20,00, "per due giorni, di cui uno parziale, di disservizio voce".

Con memorie di replica del 31 ottobre 2012 l'istante ha eccepito:

"privo di fondamento e di alcun principio di prova è il narrato formulato dalla società Tiscali" circa al tempestività della risoluzione del problema.

Motivi della decisione

1) In tema di rito.

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

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto non ha partecipato all'udienza di conciliazione tenutasi presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Cosenza.

L'udienza di discussione non è stata espressamente richiesta dalle parti e l'ufficio non ha ritenuto indispensabile disporla ai fini dell'odierna decisione.

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'istante di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal sig. xxxx, 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.

Entrando nel merito della controversia, possono essere individuate due contestazioni formulate dal ricorrente: 1) la sospensione dell'utenza telefonica e dei servizi internet; 2) la mancata gestione del reclamo.

2.1 Con riferimento sospensione dell'utenza telefonica e dei servizi internet

L'utente ha dichiarato di essere stato informato di un aggiornamento del sistema e della sostituzione del modem e di essersi visto sospendere, senza preavviso, il servizio telefonico e i servizi internet dal 23 al 29 maggio 2012.

A tal proposito, è opportuno precisare che l'informazione circa l'aggiornamento di cui sopra equivale ad un preavviso di eventuali problematiche, e che considerata la nota di reclamo del 1 giugno 2012, inoltrata al gestore, nella quale il ricorrente segnala una sospensione dei servizi Voce e Adsl dal 22 maggio al 26 maggio 2012, il periodo di riferimento per il calcolo di un eventuale indennizzo sarà il predetto.

Ciò precisato, dall'esamina dei log di connessione, prodotti agli atti, non si evince alcuna interruzione nell'erogazione del servizio Adsl dal 19 al 31 maggio 2012. Peraltro, a riguardo, Tiscali ha dichiarato che il 23 maggio 2012, nonostante si sia reso necessario procedere alla sostituzione del modem "difettoso", il cliente, tramite un intervento effettuato autonomamente, è riuscito ad utilizzare regolarmente il servizio mantenendo collegata l'alimentazione del router (tale circostanza non è stata contestata dal ricorrente nelle memorie di replica).

Dai tabulati telefonici, invece, si constata un'assenza del Servizio Voce il 22 ed 23 maggio 2012. Tuttavia, dal 24 al 26 maggio il tabulato telefonico evidenzia una irregolare o discontinua erogazione del servizio (diverse chiamate in uscita di pochi secondi), che non ha comportato una completa interruzione del servizio ma ha causato una sorta di malfunzionamento.

Per quanto sopra esposto, questo Co.Re.Com. ritiene che possa essere riconosciuto il diritto del ricorrente a ricevere un indennizzo per interruzione del servizio voce da computarsi al parametro di € 7,50 per ogni giorno di disservizio ai sensi dell'art. 4, comma 1, della Delibera n. 73/11/CONS (in misura doppia essendo utenza business, ai sensi dell'art. 12,

comma 2 della Delibera n. 73/11/CONS), per il periodo compreso tra 22 ed 23 giugno 2010 (2 giorni), per complessivi € 30,00 (trenta/00); l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce da computarsi al parametro di € 2,50 per ogni giorno di disservizio ai sensi dell'art. 5, comma 2, della Delibera n. 73/11/CONS (in misura doppia essendo utenza business, ai sensi dell'art. 12, comma 2 della Delibera n. 73/11/CONS), per il periodo compreso tra il 24 ed 26 maggio (3 giorni), per complessivi € 15,00 (quindici/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.

2.2 Con riferimento la mancata gestione del reclamo

Considerato che l'istante ha dedotto di avere inviato a Tiscali diversi reclami inoltrati sia attraverso fax, sia attraverso lettera A/R, ed ha prodotto agli atti solo il reclamo del 1 giugno 2012; considerato, altresì, che Tiscali ha dichiarato che l'unico reclamo pervenuto in ordine alla problematica de quo è del 1 giugno 2012, e lo stesso è stato tempestivamente riscontrato il 25 giugno 2012, questo Comitato ritiene che non possa essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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 non ha partecipato all'udienza di conciliazione, tenutasi presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Cosenza.

Per tali motivi, si ritiene equo liquidare € 50,00 per 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

- 1) L'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni;
- 2) L'operatore Tiscali Italia Spa, per quanto in parte motiva, è tenuto a liquidare in favore del sig. xxxx, mediante assegno o bonifico bancario, le somme di:
€ 30,00 (trenta/00), a titolo indennizzo per interruzione del servizio voce dal 22 al 23 maggio 2012;
€ 15,00 (quindici/00), a titolo indennizzo per malfunzionamento del servizio voce dal 24 al 26 maggio 2012;
€ 50,00 (cinquanta/00), per spese di procedura.
- 3) 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;
- 4) E' fatta salva la possibilità per l'istante 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.;
- 5) 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";

- 6) 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;
- 7) L'operatore Tiscali Italia Spa 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