

Co.Re.Com. Cal./FG

## DELIBERAZIONE N. 225

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Porcelli xxx c/TISCALI ITALIA xxx

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 29/11/2012, 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 28 maggio 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 24638, con cui il sig. xxx 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 del 30 maggio 2012 (prot. n. 25222), 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;

la nota del 12 novembre 2012 (prot. 49272), con cui il Responsabile del procedimento definitivo ha richiesto integrazione istruttoria, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS;

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:

il 25 marzo 2010, a seguito di chiamate promozionali da parte di Tiscali, è stata richiesta l'attivazione di linea Voce (proveniente da Telecom) e Adsl (proveniente da Tele 2), sull'utenza xxxx;

l'operatore ha garantito l'attivazione della linea entro pochi giorni;

il 4 giugno 2010 il servizio con Tiscali risulta attivo, ma la linea telefonica rimane isolata sino al 15 giugno 2010, sia per il traffico voce che per il traffico dati (il problema è stato risolto il 15 giugno 2010 con l'intervento tecnico di Telecom e della Sielte);

numerose sono state le chiamate al Servizio Clienti, che consigliava la stipula di un nuovo contratto, con conseguente perdita della precedente numerazione;

nei due anni di durata del contratto sono stati segnalati numerosi problemi ("*problemi del segnale audio*"; "*Cadute di linea sia telefonica che Internet*");

a seguito delle predette segnalazioni è stato ridotta "*la velocità della linea Adsl da 20 mb/s a 7mb/s, senza alcuna riduzione di costo (...)*";

il problema alla linea Voce si è ripresentato sino al febbraio 2012 (segnalazione a mezzo fax del 2 febbraio 2012).

Per i suesposti motivi, l'istante ha promosso, in data 16 febbraio 2012, davanti a questo Co.Re.Com., il tentativo di conciliazione, conclusosi con un verbale di mancata conciliazione. E' opportuno evidenziare che, al fine di comporre la presente controversia, il rappresentante della Tiscali ha proposto un indennizzo pari a € 400,00.

Il 28 maggio 2012, con istanza introduttiva del presente contenzioso, ribadendo le proprie doglianze, l'istante ha richiesto a questo Co.Re.Com.: "*il rimborso per ritardata attivazione del servizio; il rimborso per i giorni di sospensione dati e voce; il risarcimento per il disagio arrecato; il rimborso per riduzione velocità internet; il rimborso per mancata risposta al reclamo; il risarcimento per continui problemi tecnici (...)* il risarcimento di € 1.500,00 più le spese legali".

A seguito di nota di avvio del procedimento del 30 maggio 2012 (l'avvio del procedimento è stato inoltrato al gestore telefonico a mezzo e-mail l'11 giugno 2011), Tiscali, con memoria difensiva del 18 luglio 2012 (considerata ricevibile in quanto pervenuta entro i 45 giorni previsti dall'art.16, comma 2, della Delibera 173/07/CONS), ha controdedotto ai rilievi sollevati dall'odierno ricorrente:

il 25 marzo 2010, il sig. xxx, figlio dell'odierno istante, dichiarandosi espressamente delegato dallo stesso, ha accettato l'offerta commerciale proposta telefonicamente, attraverso regolare registrazione, per l'attivazione di un pacchetto di servizi ADSL e Voce denominato "Office One 1 Linea", con contestuale portabilità (NP) della numerazione nativa Telecom 0965896105;

il 31 marzo 2010, ha inviato la richiesta di NP a Telecom che, il 9 aprile 2010, notificava esito negativo con la causale "*Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza.*" (Telecom riconosceva come propria risorsa unicamente la linea Voce mentre non risultava censita sui propri sistemi la componente Adsl);

il 15 aprile 2010, ha rinviato la richiesta di NP a Telecom che il 23 aprile 2010 respingeva con la medesima causale;

l'ordine di NP è stato inviato a Telecom sulla base delle indicazioni fornite dall'istante in registrazione vocale; l'istante autorizzava la portabilità del n. xxx senza specificare che la componente voce era attiva con Telecom e la componente adsl era attiva con Tele 2;

il 19 aprile 2010, a seguito di contatto telefonico, si è appreso che la linea adsl era attiva presso il gestore Tele 2 (l'istante ha comunicato, anche, il codice di migrazione per attivare la relativa procedura per l'acquisizione di entrambe le componenti);

lo stesso giorno (19 aprile) inviava richiesta di migrazione a Tele 2, che il 23 aprile 2010 notificava esito positivo Ok alla fase 2;

la fase 3 del suddetto processo di migrazione è stata avviata il 30 aprile 2010 ed espletata da Telecom il 4 giugno 2010;

atteso il ritardo con cui Telecom ha notificato l'espletamento della migrazione, *"si può presumere che la stessa abbia rimodulato la data attesa consegna (DAC)"*;

il 18 maggio 2010 ha provveduto a sollecitare Telecom in merito all'espletamento della migrazione;

l'8 giugno 2010, il Servizio è stato attivato sui sistemi Tiscali;

in merito alla mancata risposta ai reclami, i fax del 20 maggio e del 14 giugno 2011 non risultano pervenuti ;

risultano pervenuti solo i fax del 2 febbraio (a seguito del quale è stata più volte richiamata l'assistenza) e del 2 marzo 2012 (al quale è stato inviato riscontro scritto via e-mail del 5 aprile 2012), con cui il cliente ha segnalato disservizi audio, lentezza di connessione e problemi di selezione del risponditore automatico (il profilo è rimasto configurato a 20MB);

ha contattato il cliente nei giorni 8-9-10 febbraio 2012, al fine di verificare le problematiche lamentate ed è stato rilevato un *"problema dell'adattatore tripolare o della presa a muro"*;

ha invitato l'istante a contattare un tecnico di fiducia per informarsi sulla necessità di *"installare un dispositivo splitter a monte del centralino"*;

il 21 febbraio 2012, l'istante, contattato telefonicamente, ha confermato di avere ripreso a fruire del servizio dal 10 febbraio 2012;

l'istante ha lamentato il ripresentarsi delle problematiche il 2 marzo 2012 ed il 13 marzo 2012 ha ricevuto un nuovo dispositivo modem (il 14 marzo 2012, a seguito di contatto telefonico, l'istante confermava la risoluzione delle problematiche);

in merito alla lamentata interruzione della linea dal 4 al 15 giugno 2010, il 10 giugno 2010, al fine di garantire la regolare ricezione delle chiamate, è stato attivato il trasferimento delle chiamate sull'utenza mobile;

il 28 luglio 2010, in sede di contatto in outbound con il cliente, è stato concesso uno sconto pari al 15% per 12 mesi (sino al 1/09/2011);

il 2 agosto 2010, su richiesta del cliente è stato concesso il totale rimborso del traffico voce verso i cellulari, per un importo pari a € 16,27 più iva.

Con memorie di replica del 27 luglio 2012 (considerate ricevibili, in quanto i 10 giorni, assegnati dall'avvio del procedimento, sono decorsi dal deposito delle memorie del gestore), l'istante ha eccepito:

l'irricevibilità delle memorie del 18 luglio 2012, prodotte dall'operatore oltre il termine assegnato dalla nota di avvio del procedimento;

al Servizio Clienti è stata chiarita la situazione dell'impianto telefonico dello studio professionale, specificando sia la composizione interna dell'impianto, sia la provenienza della numerazione xxxx da Telecom Italia per la fonia e da Tele 2 per la linea adsl;

al momento della registrazione, stabilita l'identità dell'istante, l'operatore non ha fatto alcuna menzione relativa all'operatore d'origine, nonostante tale dato fosse stato più volte segnalato prima e dopo la registrazione;

la linea telefonica è rimasta isolata per 11 giorni, dal 4 al 15 giugno 2010, sia per il traffico voce che per il traffico dati;

l'8 giugno 2012, la Sielte, società che gestisce in territorio reggino le installazioni e gli spostamenti dei numeri per Telecom, ha constatato che *"l'impossibilità di allocare il numero derivava solo dalla mancanza, nelle apparecchiature, di tale disponibilità"*;

l'intervento della Sielte ha permesso l'allocazione ed il ripristino del servizio, evitando la perdita di numerazione;

il trasferimento di chiamate sul cellulare è stato compiuto il 10 giugno 2010 (6 giorni dopo l'interruzione), ed ha permesso la sola ricezione di chiamate in entrata, rimanendo il problema relativo alle chiamate in uscita, al fax in entrata ed in uscita, all'utilizzo della posta elettronica ed internet;

la presenza di un centralino analogico, che permette ai telefoni dello studio di essere collegati tra loro, ed il malfunzionamento di una presa non sono le cause del disservizio, atteso che il problema è stato risolto senza l'intervento tecnico sull'impianto, né da parte di Tiscali, né da parte del titolare dell'utenza;

per quanto concerne la sostituzione del modem (inviato il 13 marzo 2012), lo stesso serviva per il malfunzionamento di una porta Ethernet e per la mancata memorizzazione dei parametri impostati e non per la risoluzione dei problemi segnalati il 2 febbraio 2012.

Con nota del 12 novembre 2012, questo Co.Re.Com., al fine di una migliore ricostruzione della vicenda, ha richiesto chiarimenti istruttori ai gestori Telecom e Teletù, ai sensi dell'art. 18, comma 1, della Delibera 173/03/CONS.

Con memoria difensiva del 13 novembre 2012, Telecom ha confermato che "(...) in Pitagora regolatorio è presente un'attivazione standard VLL+NP TISCALI ITALIA SRL (MIGRAZIONE DA SHA TELETV SPA A FULL VLL +NP TISCALI) eseguita il 04/06/2010 (...)".

Con memoria del 20 novembre 2012, Tele 2 ha confermato che "Da verifica, risulta inserito ordine di migrazione verso Tiscali in data 23/4/10. Lo stato Telecom adsl risulta chiuso in data 4/6/2010".

## 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.

Le memorie prodotte dal gestore in data 18 luglio 2012 sono ricevibili in quanto, sebbene il procedimento sia stato avviato il 30 maggio 2012, la nota di avvio gli è stata notificata a mezzo e-mail l'11 giugno 2012.

Inoltre, per un mero rifiuto, i termini assegnati dalla nota di avvio per il deposito di memorie risultano essere due (30gg e 45gg) e atteso che le memorie sono pervenute nei limiti previsti dall'art. 16, comma 2, della Delibera 173/07/CONS (45 gg), le stesse risultano ricevibili. Sono, altresì, ricevibili le memorie di replica dell'istante, prodotte entro i 10 giorni decorrenti dal deposito delle memorie di Tiscali.

Appare, inoltre, utile dar conto del comportamento tenuto dalle parti nelle due fasi procedurali e, dunque, evidenziare che l'operatore convenuto ha partecipato all'udienza di conciliazione, dichiarando, altresì di essere disponibile in ottica conciliativa a corrispondere la somma di € 400,00.

L'udienza di discussione non è stata espressamente richiesta dalle parti e il difensore 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 tre contestazioni formulate dal ricorrente: 1) il ritardo nella portabilità dei servizi Voce e Adsl su rete Tiscali; 2) l'interruzione del servizio voce dal 4 al 15 giugno 2010; 3) il malfunzionamento della linea dal 2 al 10 febbraio 2011 e dal 2 al 14 marzo 2011; 4) il mancato riscontro ai reclami.

#### 2.1 Con riferimento alla ritardata portabilità

Premesso che l'operatore ha l'obbligo di fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto anche sotto il profilo temporale, la contestazione mossa dal ricorrente in merito al ritardo nell'espletamento della portabilità del n. xxxx da Telecom-Tele 2 a Tiscali impone di valutare la condotta dell'operatore recipient alla luce di quanto previsto dalla Delibera 274/07/CONS (disciplinante le modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso, a modifica ed integrazione della delibera 4/06/CONS), dalla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008, dall'Accordo Quadro sulle migrazioni, dalla Delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009.

Sinteticamente ed al fine di individuare le eventuali responsabilità del recipient, consideriamo singolarmente le tre fasi in cui si articola la procedura di migrazione: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico.

Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice.

Nel caso di specie, al momento della richiesta di informazioni da parte del Servizio Clienti, il delegato dell'istante ha specificato la provenienza della numerazione xxxx da Telecom Italia per la componente voce, e da Tele 2 per la componente adsl.

A tal proposito, il gestore ha, invece, evidenziato che l'istante non ha precisato la provenienza della risorsa adsl e ciò è desumibile dallo script di registrazione del consenso.

E' vero che dalla succitata registrazione si evince che il sig. xxxx autorizza la portabilità del numero da Telecom Italia (senza evidenziare che la componente adsl proveniva da Tele 2), ed autorizza, altresì, Tiscali a richiedere (solo) a Telecom la disdetta dell'abbonamento in uso, mantenendo la numerazione, ma è pur vero che lo script non può fungere da prova atteso che l'istante ha fatto affidamento sul gestore (che avrebbe dovuto usare una maggiore diligenza nel reperire le informazioni afferenti all'utenza), ed ha risposto in maniera frettolosa e meccanica alle domande, senza rendersi conto che le stesse riguardavano solo la portabilità della risorsa voce.

Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient.

Nel caso in esame, il recipient si sarebbe dovuto attivare entro un giorno dalla richiesta del cliente, invece la prima richiesta di NP al *donating* (Telecom) è stata inoltrata il 31 marzo 2010 (ossia 6 giorni dopo dalla adesione alla promozione).

Tiscali, poi, ha provveduto ad rinviare la richiesta di NP il 15 aprile 2010 (ossia 6 giorni dopo dalla data del 9 aprile 2010 in cui era stata rifiutata la prima richiesta), ed, ancora, il 19 aprile 2010 (dopo aver saputo che la risorsa adsl proveniva da Tele 2) ha inviato richiesta di migrazione a Tele 2, che il 23 aprile 2010 ha notificato esito positivo Ok alla fase 2.

Nella Fase 3 ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Nel caso de quo, Tiscali si limita a precisare che ha avviato la fase 3 del suddetto processo di migrazione il 30 aprile 2010, che è stata espletata da Telecom il 4 giugno 2010, e che al fine di sollecitare l'espletamento della migrazione, il 18 maggio 2010 Tiscali ha, anche, provveduto ad inviare una segnalazione a Telecom.

Non fa riferimento, tuttavia, alla DAC concordata con il cliente, salvo, poi, evidenziare che, "*probabilmente*", è stata rimodulata. In realtà, nell'ipotesi di rimodulazione Tiscali avrebbe dovuto conoscerne la motivazione (la rimodulazione viene compiuta solo per motivi eccezionali e non legati all'esigenze degli operatori) e, comunque, avrebbe dovuto informare il cliente.

Alla luce di quanto sin qui rilevato, considerato che agli atti non risulta possibile individuare le responsabilità delle parti nella fase di manifestazione del consenso (FASE 1); considerato, altresì, che il gestore non si è tempestivamente attivato per avviare e concludere la procedura di migrazione (FASE 2 e 3), è possibile affermare che il ritardo nella migrazione sia parzialmente imputabile a Tiscali, in qualità di operatore recipient che non ha adempiuto agli oneri imposti dall'art. 18 della delibera 274/07/CONS.

Per quanto sopra esposto, questo Co.Re.Com, ritiene che possa essere riconosciuto il diritto del ricorrente a ricevere un congruo indennizzo.

## **2.2 Con riferimento all'interruzione ed al malfunzionamento del servizio**

Al fine di valutare la condotta complessiva di Tiscali rispetto alle contestazioni dell'istante, è necessario prendere in considerazione, in primo luogo, l'inutilizzabilità del servizio Voce dal 4 giugno 2010 (data del completamento dell'attivazione) sino al 15 giugno 2010 (data certa del primo utilizzo del servizio voce) e, poi, il malfunzionamento dei servizi voce e adsl sia nell'immediatezza dell'attivazione e sia, successivamente, dal 2 al 10 febbraio 2012 (guasto risolto) e dal 2 al 14 marzo 2012 (guasto risolto).

Dagli atti acquisiti all'istruttoria, in merito all'inutilizzabilità del servizio Voce dal 4 al 15 giugno 2010, è possibile rilevare che il 10 giugno 2010, al fine di garantire la regolare ricezione, è stato attivato il trasferimento delle chiamate sull'utenza mobile dell'istante e che il 28 luglio 2010 ed il 2 agosto 2010 sono stati riconosciuti lo sconto del 15% applicato per 12 mesi ed il rimborso del traffico voce verso i cellulari di € 16,27.

Rispetto alla prima circostanza, è opportuno evidenziare che il trasferimento chiamate è stato compiuto solo dopo 6 giorni dall'inizio dell'interruzione (a dimostrazione della scorretta gestione del cliente), e rimanendo, comunque, il problema relativo alle chiamate in uscita, al fax in entrata ed in uscita, all'utilizzo della posta elettronica ed internet.

Per quanto concerne l'applicazione dello sconto del 15% ed il rimborso del traffico voce, considerato il periodo in cui sono stati concessi (28 luglio e 2 agosto 2010), riguarderebbero e compenserebbero il malfunzionamento subito nell'immediatezza dell'attivazione.

Ciò premesso, per quanto concerne l'interruzione del servizio voce dal 4 al 15 giugno 2010, la condotta dell'operatore integra inadempimento ex art. 1218 c.c., da cui sorge in capo all'utente il diritto ad un equo indennizzo

Riguardo i disagi segnalati con i fax del 2 febbraio e 2 marzo 2012 (disservizi audio, lentezza di connessione e problemi di selezione del risponditore automatico), l'operatore ha contattato il cliente nei giorni 8-9-10 febbraio 2012, ed ha rilevato un problema "*dell'adattatore tripolare o della presa a muro*".

A fronte di tale segnalazione, l'istante ha ripreso a fruire del servizio il 10 febbraio 2012, senza nessun intervento tecnico sull'impianto.

In data 2 marzo 2012, l'istante lamenta il ripresentarsi delle problematiche che vengono meno il 14 marzo 2012, anche in tale ipotesi, senza nessun intervento tecnico diretto a eliminare il disservizio (il modem, inviato il 13 marzo 2012, per come dichiarato dall'istante serviva solo per "*il malfunzionamento di una porta Ethernet e per la mancata memorizzazione dei parametri impostati*" e non per la risoluzione dei problemi segnalati il 2 febbraio 2012)

Per quanto sopra rilevato, a nulla valgono i contatti telefonici con cui Tiscali chiarisce la natura del malfunzionamento, attribuendola al problema dell'adattatore tripolare o della presa a muro. Invero, in base al combinato disposto degli articoli 3, comma 4, 4 e 8, commi 1 e 4 della Delibera n. 179/03/CSP, gli operatori non solo devono fornire i servizi in

modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali, ma devono altresì mettere l'utente nelle condizioni di comprendere la problematica in atto.

Nel caso di specie, nonostante le segnalazioni del sig. xxxx in ordine al problema sussistente sulla linea telefonica, Tiscali non ha tempestivamente risolto il disservizio, né vi è prova del fatto che abbia adeguatamente individuato le ragioni della problematica in atto. Difatti, l'operatore ha contattato il cliente nei giorni 8-9-10 febbraio 2012 ed ha rilevato, successivamente e in modo approssimativo, un problema "dell'adattatore tripolare o della presa a muro". Per tale ragione, ha invitato l'istante a contattare un tecnico di fiducia per informarsi sulla necessità di "installare un dispositivo splitter a monte del centralino". In verità, l'istante ha ripreso a fruire del servizio senza nessun intervento tecnico sull'impianto, sia per la segnalazione del 2 febbraio 2012, sia per la segnalazione del 2 marzo 2012.

Ora, considerato che sulla base della Carta dei Servizi, Tiscali, a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete, si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela, e ribadito che dall'istruttoria condotta non emerge prova della tempestiva soluzione del malfunzionamento e della adeguata individuazione delle ragioni del disservizio de quo, si può affermare che la condotta dell'operatore nel caso di specie integri inadempimento ex art. 1218 c.c. e fondi conseguentemente il diritto dell'utente ad un equo indennizzo per i disservizi subiti dal 2 febbraio (ossia dalle 24 ore successive all'immediata segnalazione telefonica dei disservizi) al 10 febbraio 2012 e dal 2 al 14 marzo 2012.

### 2.3 Con riferimento alla mancata gestione dei reclami

Considerato che l'istante ha dedotto di avere inviato a Tiscali fax in data 20 maggio e 14 giugno del 2011, onde sollecitare una pronta soluzione alle problematiche di cui sopra, senza, tuttavia, fornirne prova (senza produrre i report di invio con contestuale attestazione di ricezione); considerato, altresì, che Tiscali ha dichiarato che risultano pervenuti solo i fax del 2 febbraio (a seguito del quale è stata più volte richiamata l'assistenza) e del 2 marzo 2012 (al quale è stato inviato riscontro scritto via e-mail del 5 aprile 2012), questo Comitato ritiene che non possa essere riconosciuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

### 2.4 Con riferimento agli indennizzi

Per quanto rilevato al 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 responsabilità parziale di Tiscali nell'espletamento della procedura di portabilità; considerato, anche, che il ritardo ha riguardato i servizi voce e adsl; considerato, altresì, la tipologia di contratto (utenza business), si ritiene equo liquidare € 600,00 (seicento/00).

Per quanto rilevato al punto sub 2.2, andrà riconosciuto all'istante l'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 4 ed 15 giugno 2010 (11 giorni), per complessivi € 165,00 (centosessantacinque/00).

Per quanto rilevato al punto sub 2.2, andrà riconosciuto all'istante, anche, l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi da computarsi al parametro di € 2,50 per ogni giorno di disservizio, secondo quanto stabilito dall'art. 5, comma 2, della Delibera n. 73/11/CONS (in misura doppia essendo utenza business), per il periodo compreso tra il 2 ed il 10 febbraio 2012 e tra il 2 ed il 14 marzo 2012 (20gg di disservizio), per complessivi € 100,00 (cento/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 € 400,00.

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

- 1) L'inammissibilità della richiesta di risarcimento danni;
- 2) La ricevibilità delle memorie dell'operatore e dell'istante ;
- 3) L'operatore Tiscali Italia xxx, per quanto in parte motiva, è tenuto a:  
liquidare in favore del sig. xxxx, mediante assegno o bonifico bancario, la somme di:  
€ 600,00 (seicento/00), a titolo indennizzo per ritardata portabilità;  
€ 165,00 (centosessantacinque/00), a titolo indennizzo per interruzione dei servizi dal 4 al 15 giugno 2010;  
€ 100,00 (cento/00), a titolo indennizzo per malfunzionamento dei servizi dal 2 al 10 febbraio 2012 e dal 2 al 14 marzo 2012.  
Le spese di procedura sono compensate tra le parti.
- 4) 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;
- 5) 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.;
- 6) 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";
- 7) 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;
- 8) L'operatore Tiscali Italia 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