



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 52

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Falanga c/ Tiscali Italia

IL PRESIDENTE

giorno 16.09.2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni de quibus non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 16 Settembre 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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- Corecom" 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.;



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

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 Corecom 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";

Vista l'istanza del 7/2/2011, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6363, con cui il Sig. Falanga ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Tiscali Italia, 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.;

Vista la nota del 14/02/2011 (prot. n. 7810), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 34586 del 08/07/2011) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 21/07/2011, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 21/07/2011, 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

L'istante, sig. Falanga, intestatario di due utenze di rete fissa con operatore Tiscali, comprendenti la linea voce + ADSL, con numeri, dichiara che, a partire dal 15/11/2010, riscontrava l'interruzione senza preavviso della linea voce e dell'ADSL per l'utenza 0965/58975; che, a distanza di una settimana dal guasto, provvedeva a sporgere reclamo; che gli veniva fornita una numerazione sostitutiva allo scopo di risolvere il problema, ma che anche tale numerazione ben presto risultava non funzionante; che, nonostante il disagio, continuava a pagare regolarmente i conti telefonici. Dichiara, altresì, che in data 28/12/2010 anche la linea 0965/33304 veniva disattivata e che, da quel momento, il medesimo provvedeva ad inoltrare numerosi fax di reclamo al centro servizi dell'operatore Tiscali Italia, che tuttavia non sortivano alcun esito. Solo in data 05/01/2011 i servizi risultavano nuovamente attivi, a seguito di richiesta al Corecom Calabria di provvedimento d'urgenza, con istanza depositata il 31/12/2010.

Esperito inutilmente il tentativo di conciliazione con il predetto operatore, il quale non aderiva al tentativo, come da verbale redatto in data 26/01/2011 ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura, l'utente depositava al Corecom Calabria istanza di definizione dell'odierna controversia, formulando richiesta di risarcimento danni e/o di indennizzo per i disservizi di cui in premessa. In

pendenza del procedimento di secondo grado, perdurando il malfunzionamento/interruzione delle utenze, il sig. Falanga depositava, in data 07/04/2011, un nuovo mod. GU5 con richiesta di provvedimento d'urgenza. L'istanza veniva riscontrata dall'operatore con nota in data 13/04/2011, in cui si confermava che il servizio voce e la linea ADSL delle utenze in questione risultavano regolarmente funzionanti e che il proprio ufficio assistenza tecnica aveva provveduto a fornire supporto al cliente.

Nella memoria difensiva del 08/03/2011 l'operatore Tiscali Italia ha esposto la propria posizione con riguardo alla controversia odierna: in relazione al mancato funzionamento del servizio voce e dell'ADSL a far tempo dal 15/11/2010, dichiara di aver ricevuto il reclamo da parte dell'utente in data 29/12/2010 e di aver provveduto, da quella data, ad inoltrare tempestivamente una segnalazione tecnica al gestore Telecom Italia con la motivazione "assenza di portante", aprendo il relativo ticket, che veniva risolto il 05/01/2011 con la causale "rieseguita permuta al box"; precisa, al riguardo, che una tale casistica di guasto è imputabile al gestore della rete, ovvero a Telecom Italia, e che il periodo di interruzione segnalato e riconosciuto è pari a soli sette giorni. Dichiara, altresì, che nel periodo intercorrente tra il 15/11/2010 ed il 28/12/2010 (data del reclamo) i servizi voce ed ADSL di entrambe le utenze in questione risultavano regolarmente utilizzati e, di conseguenza, insiste per il rigetto delle richieste di indennizzo avanzate dall'utente e decorrenti dalla data del 15/11/2010. Ribadisce di avere correttamente gestito il reclamo del 28/12/2010, mediante tempestiva apertura del ticket.

In relazione alla richiesta di risarcimento del danno, l'operatore chiede al Corecom una pronuncia di inammissibilità ai sensi dell'art. 19, commi 4 e 5 della delibera 173/07/Cons.

In relazione alla richiesta di indennizzo per il periodo di disattivazione, Tiscali offre, a titolo di bonario componimento e senza ammissione di alcuna responsabilità in proposito, la somma di euro 144,48 calcolata sulla base della propria carta servizi e considerando le due componenti voce e ADSL, oltre all'importo di euro 150,00 per spese di procedura. Infine Tiscali assicura che i servizi di che trattasi sono attivi e funzionanti.

In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi il 21/07/2011, in audioconferenza con l'operatore Tiscali, le parti hanno precisato le rispettive posizioni: l'operatore si è riportato integralmente al contenuto della memoria difensiva del 08/03/2011; il rappresentante dell'utente, riportandosi al dettaglio chiamate fornito dallo stesso operatore, rileva – con riferimento all'utenza – che il periodo di disattivazione è pari a giorni 145, e cioè dal 19/11/2010 al 5/1/2011 e che – con riferimento all'utenza – il periodo di disattivazione è pari a giorni 82, a far data dal 28/12/2010 sino al 03/03/2011. Aggiunge, inoltre, che le utenze in questione sono rimaste inattive dal 5/4/2011 al 18/4/2011, per come risulta dal mod. GU5 depositato in data 7/4/2011 in pendenza dell'odierno procedimento di definizione. Il rappresentante della società Tiscali chiede che tale ultimo periodo di disservizio non venga preso in considerazione ai fini della decisione, poichè non indicato nel ricorso introduttivo.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Si deve rilevare che la fase conciliativa si è conclusa con un verbale negativo, redatto ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento di procedura.

All'udienza di discussione relativa all'odierno procedimento, tenutasi in data 21/07/2011, entrambe le parti hanno aderito a mezzo di propri rappresentanti, senza tuttavia raggiungere alcun accordo.

In via preliminare, l'operatore Tiscali ha eccepito l'inammissibilità del ricorso introduttivo nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento danni. Il rilievo è fondato; infatti la liquidazione del maggior

danno esula dalla competenza decisoria di questo Corecom, come definita dall'art. 19, commi 4 e 5 della Delibera 173/07/Cons, dovendo il provvedimento di definizione limitarsi ad accertare la fondatezza delle sole richieste di indennizzo.

2. Riguardo al merito.

La questione qui esaminata ha per oggetto l'interruzione, senza preavviso, del servizio voce e dell'ADSL di entrambe le utenze di rete fissa da parte dell'operatore Tiscali, in difformità dagli standard di qualità stabiliti nella propria carta dei servizi e dai principi enunciati nella delibera Agcom n. 179/03/CSP. Quest'ultima impone agli operatori l'erogazione dei servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvi i casi di interventi programmati e previa informazione agli utenti, con specifica indicazione della durata dell'interruzione stessa. Il mancato rispetto degli standard prefissati dalla carta dei servizi per la riparazione dei guasti e per il ripristino dei servizi offerti determina, a carico dell'operatore, l'obbligo di corrispondere un indennizzo nella misura stabilita, che, nella fattispecie in esame, è fissato nella misura di euro 5,16 per ogni giorno di ritardo (art. 9 carta servizi).

Dai tabulati esibiti dall'operatore, contenenti il dettaglio chiamate riferito alle utenze in questione, si rileva: per quanto riguarda la numerazione , la presenza di chiamate al predetto numero, ma la totale assenza di conversazione nel periodo dal 19/11/2010 al 5/1/2011; quanto alla numerazione , si rilevano chiamate in entrata, ma totale assenza di conversazione dal 28/12/2010 al 5/1/2011 e dal 10/1/2011 al 3/3/2011. Dal che si presume che le predette linee telefoniche non fossero perfettamente funzionanti. I periodi di presunto guasto sopra rilevati sono pressochè coincidenti con le date di interruzione segnalate dall'utente ed indicate sia nelle istanze di conciliazione e di definizione, sia nei modelli GV5, di richiesta di provvedimento d'urgenza. La società Tiscali, in proposito, si è limitata a dichiarare astrattamente che i servizi oggetto di contestazione erano regolarmente funzionanti, ma non ha fornito la prova dell'effettivo funzionamento degli stessi; inoltre ha sottinteso l'esistenza di episodi di guasto, che, tuttavia, imputa al gestore della rete (Telecom Italia); infine circoscrive a soli sette giorni i periodi di disservizio poichè ne posticipa la data di decorrenza al giorno del formale reclamo fatto pervenire dall'utente. Di tutt'altro tenore, invece, le dichiarazioni di quest'ultimo, che paiono confermate dai tabulati di traffico telefonico. Alla stregua delle risultanze istruttorie, va dunque accolta la richiesta di indennizzo di parte attrice per i lamentati disservizi, sulla scorta dei tabulati di traffico sopra esaminati. Pertanto si ritiene equo corrispondere all'utente: con riferimento alla linea , un indennizzo pari a 52 giorni di interruzione dei servizi voce + ADSL (dal 15/11/2010 al 5/1/2011); con riferimento alla linea , un indennizzo pari a complessivi 62 giorni di interruzione dei servizi voce + ADSL (dal 28/12/2010 al 5/1/2011 e dal 10/1/2011 al 3/3/2011), entrambi da computarsi al parametro di euro 5,16 al giorno, in base alla carta dei servizi dell'operatore Tiscali Italia.

Considerato, per tutto quanto sopra esposto, che le richieste di parte istante siano da ritenersi meritevoli di accoglimento e che, pertanto, la società Tiscali Italia debba corrispondere all'utente gli indennizzi, nella misura di euro 5,16 al giorno per i disservizi da interruzione della linea voce + ADSL riferiti ad entrambe le utenze in questione, e precisamente, un indennizzo per 52 giorni di interruzione dei servizi voce + ADSL (dal 15/11/2010 al 5/1/2011) riferito alla linea , pari a complessivi euro 536,64 (cinquecentotrentasei/64) ed un ulteriore indennizzo per complessivi 62 giorni di interruzione dei servizi voce + ADSL (dal 28/12/2010 al 5/1/2011 e dal 10/1/2011 al 3/3/2011) riferito alla linea , pari a complessivi euro 639,84 (seicentotrentanove/84);

Ritenuto, altresì, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom 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. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 150,00 (centocinquanta/00) in considerazione del comportamento omissivo tenuto dall'operatore Tiscali Italia nel corso del procedimento di conciliazione;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

DELIBERA

- 1) L'operatore Tiscali Italia è tenuto a liquidare in favore dell'utente, sig. Falanga , mediante assegno o bonifico bancario:
 - a) l'importo di euro 536,64 (cinquecentotrentasei/64), a titolo di indennizzo per 52 giorni di interruzione dei servizi voce + ADSL riferito alla linea ;
 - b) l'importo di euro 639,84 (seicentotrentanove/84), a titolo di indennizzo per 62 giorni di interruzione dei servizi voce + ADSL riferito alla linea ;
 - c) l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura;
- 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 Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Tiscali Italia è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione 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.



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale