



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 6/2012

**OGGETTO : DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA
TISCALI ITALIA S.P.A.**

L'anno duemiladodici, il giorno 12 del mese di dicembre presso la sede del Co.re.com.
si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1. TREROTOLA Ercole | Presidente |
| 2. MAICO Fortunato | Componente |
| 3. CICCIMARRA Saverio | Componente |
| 4. FULGIONE Anna | Componente |
| 5. CARCURO Massimo | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

Relaziona il Dott. Antonio Lovaglio – Responsabile delle Definizioni delle Controversie

DELIBERA N. 6/2012 del 12 dicembre 2012

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la legge regionale n.12/1996 e ss.mm.ii.;

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 359 del 23 dicembre 2010, con la quale è stata approvata la rimodulazione delle declaratorie degli Uffici del Consiglio Regionale;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza n. 360 del 23 dicembre 2010, recante il "Conferimento incarichi dirigenti Consiglio regionale della Basilicata";

VISTE le deliberazioni dell'Ufficio di Presidenza nn. 9 e 10 del 13 aprile 2011;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modifiche ed integrazioni, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

VISTA 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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" ed, in particolare, l'art. 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei Comitati regionali per le comunicazioni, e l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti ed i gestori;

VISTA la legge regionale del 27 marzo 2000, n. 20, recante norme per la "Istituzione, organizzazione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni - CO.RE.COM.";

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità ed i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione stipulata il 17 novembre 2011 tra il Presidente del Consiglio regionale di Basilicata, il Presidente del Co.re.com Basilicata ed il rappresentante dell'AGCOM, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Co.Re.Com Basilicata a partire dal 1 gennaio 2012;

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni, recante il "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (di seguito, "Regolamento");

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 529/09/CONS, recante "Approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 179/03/CSP, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la delibera dell'AGCOM n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia d'indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481" (di seguito, "Regolamento Indennizzi");

VISTE l'istanza presentata dall'utente in data 17 settembre 2012 acquisita al Prot. n. 9056/C;

VISTA la nota del 19 ottobre 2012, Prot. 10260/C, con la quale il Co.Re.Com Basilicata ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la documentazione depositata dall' [redacted] nel corso dell'udienza di discussione del 21 novembre 2012;

UDITA la parte istante nel corso dell'udienza del 21 novembre 2012, ai sensi dell'art. 19 dell'Allegato A) della delibera AGCOM n. 173/07/CONS;

A voti unanimi

CONSIDERATO QUANTO SEGUE:

1. Svolgimento del procedimento

Con istanza di definizione della controversia, il [redacted] ha lamentato il ritardo nell'attivazione della linea telefonica n. 0835- [redacted]. Infatti, nei primi giorni del mese di giugno è stato chiesto a Tiscali il trasloco della linea telefonica con l'attribuzione di un nuovo numero di telefono (0835- [redacted]). Tuttavia, seppure il 13.7.2011 la Tiscali inviava un sms al [redacted] comunicandogli l'attivazione della nuova linea telefonica, che iniziava a funzionare solo il 10.08.2011. Inoltre, l'istante lamenta il malfunzionamento della suddetta linea telefonica in quanto si sono susseguiti due lunghi periodi di interruzione del servizio, e precisamente dal 10.08.2011 all'11.09.2011 e dal 06.10.2011 al 25.06.2011. Pertanto l'istante chiede l'annullamento delle fatture emesse dalla Tiscali, nonché un indennizzo per il disservizio subito.

La Tiscali Italia S.p.a. non si è presentata al procedimento di definizione, non ha fatto pervenire memorie o controdeduzioni, né ha preso parte al precedente procedimento di conciliazione.

2. Motivi della decisione.

In via preliminare, deve rilevarsi che la competenza a pronunciarsi sulla definizione delle controversie in oggetto spetta al Co.Re.Com di Basilicata, così come statuito dell'art. 19, comma 4, del Regolamento. Alla luce delle risultanze istruttorie l'istanza dell'utente può essere accolta nei limiti che seguono.

Mancata attivazione del servizio

Riguardo alla mancata attivazione del servizio lamentata dall'istante, deve prendersi atto che la Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione che giustificasse i motivi del disservizio, ovvero l'imputabilità del disservizio a caso fortuito o forza maggiore, e, pertanto, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della Società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Si osserva, inoltre, che la Tiscali Italia S.p.a. nella Carta Servizi, all'art. 2.1 "Tempi di attivazione dei servizi" indica per l'attivazione del servizio voce il termine di 20 gg. dalla ricezione da parte del cliente della proposta di abbonamento. Nella fattispecie la richiesta viene effettuata nei primi giorni del mese

di giugno ed il servizio attivato solo per poche ore in data 10.08.2011. Inoltre, a conferma della mancata attivazione del servizio nei 20gg. previsti, si riscontra il messaggio inviato in data 13.07.2011 con il quale la Tiscali Italia S.p.A. comunicava il nuovo numero telefonico (0835), e il corretto funzionamento della linea. Considerando che la richiesta dell'istante dell'attivazione/trasloco della linea telefonica risale ai primi giorni del mese di giugno, la Società avrebbe dovuto procedere all'attivazione del servizio già entro la fine del giugno e non il 13.07.2011. Inoltre va precisato che il servizio è diventato fruibile solo il 10.08.2011 ovvero 44 giorni dopo il termine di attivazione così come previsto dalla Carta servizi Tiscali.

Nell'affermare il diritto del ricorrente a vedersi riconosciuto un indennizzo per il disservizio subito, si ritiene di applicare, nel caso di specie, il parametro giornaliero previsto per la linea business (fattispecie non disciplinata della carta dei servizi Tiscali) così come regolamentato dall'art. 3 della Delibera n. 73/11/CONS.

In particolare, la norma prevede *"in caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto del contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a 7,50 per ogni giorno di ritardo"*. Nel caso che ci occupa, trattandosi di tariffa business, l'indennizzo andrebbe raddoppiato e conseguentemente l'importo da liquidare a titolo di indennizzo è pari ad € 15,00 giornalieri per un totale complessivo di € 660,00 a cui così si accede:

$€ 15,00 \times 44 \text{ gg. (27.06.2011 al 10.08.2011)} = € 660,00$

Malfunzionamento del servizio

L'istante ha lamentato due periodi di malfunzionamento del servizio e precisamente dal 10.08.2011 all'11.09.2011 (32 gg) e dal 6.10.2011 al 25.10.2011 (19 gg). Sulla specifica doglianza la Tiscali S.p.a ha inviato all'istante le email del 12.09.2011 e del 25.10.2011 nelle quali attesta l'effettivo disservizio e si scusa per il disagio arrecato; tuttavia, la Società non ha fatto pervenire all'ufficio alcuna memoria integrativa sulla questione. Si osserva, inoltre, che la Carta Servizi Tiscali afferma, all'art. 2.2. (Interventi a seguito di segnalazioni) che *"a seguito di segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete (Tiscali) si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela"*. Pertanto, ad ogni periodo di disservizio va sottratta la giornata di intervento, così come previsto dal suddetto art. 2.2.

Inoltre, nell'affermare il diritto del ricorrente a vedersi riconosciuto tale indennizzo, il parametro giornaliero previsto per la linea business (fattispecie non disciplinata della carta dei servizi Tiscali) così come regolamentato invece dall'art. 6 della Delibera n. 73/11/CONS, è di € 10,00 per ogni giorno di interruzione, trattandosi di tariffa business. L'importo da liquidarsi a titolo di indennizzo per malfunzionamento è pari ad € 490,00 a cui così si accede:

$€ 10,00 \times 31 \text{ gg. (11.08.2011 al 11.09.2011)} = € 310,00$

$€ 10,00 \times 18 \text{ gg (7.10.2012 al 25.10.2012)} = € 180,00$

Si precisa, infine, che l'eventuale maggior danno non è indagabile in questa sede non rientrando nella competenza dell'AGCOM.

Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, da liquidarsi secondo i criteri di equità e di proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, il quale stabilisce 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".

Alla luce di ciò, considerato che l'istante è stato sempre presente alle procedure di conciliazione e di definizione, ed ha depositato memorie e documentazione a sostegno delle sue richieste, e che, di contro, l'operatore non ha partecipato a nessuna udienza presso il Co.Re.Com. di Basilicata, senza addurre alcun giustificato motivo, ed inoltre non ha mai risposto alle richieste di chiarimento sui disservizi, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento si riconoscono allo Studio di _____ anche le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione, che stimasi equo liquidare nella misura di € 200,00.

P. Q. M.

il Comitato regionale per le comunicazioni di Basilicata

DELIBERA

1. in accoglimento dell'istanza acquisita al protocolloGU14 n. 9056/C del 17 settembre 2012

l'operatore Tiscali Italia S.p.a è tenuto a corrispondere all'utente le seguenti somme:

€ 660,00 a titolo d'indennizzo per mancata attivazione del servizio;

€ 490,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio, oltre agli interessi legali da calcolarsi a decorrere dal deposito dell'istanza di definizione sino al saldo effettivo;

€ 200,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura, ai sensi dell'art 19, comma 6, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS ss.mm.ii..

La somma totale di € **1.350,00**, così liquidata, dovrà essere corrisposta entro 60 giorni dalla data di notifica della presente delibera a mezzo assegno bancario intestato a _____ & _____, da inviare, a mezzo raccomandata A/R o assicurata, presso lo _____, sito in _____ (75100 -MT) alla _____.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento.

Tiscali Italia S.p.A. è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti ed a comunicare a questo Co.re.com l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3, del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine, ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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.

La presente decisione è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Co.Re.Com Basilicata.

Potenza, 12 dicembre 2012

Il responsabile del procedimento
Dott. Antonio Lovaglio

Il Dirigente
Dott.ssa Vesna Alagia

In qualità di esperti giuridici del Co.re.com

Avv. Ottavia Murro

Il Presidente
Avv. Ercole Trerotola