



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 75 del 21 novembre 2012

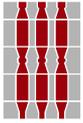
OGGETTO n. 5	Definizione della controversia XXX XXX contro TISCALI XXX
---------------------	---

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati		X
Membro: Margherita Vagaggini		X

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Andrea Petrollini

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

XXX XXX contro TISCALI XXX

- VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;
- VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;
- 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” e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;
- VISTO** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;
- VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;
- VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;
- VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);
- VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;
- VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;
- VISTA** la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "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 n.73/11/CONS "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'articolo 2, comma 12, lett.g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 10 Novembre 2011 - prot. n.5162- con la quale XXX XXX, corrente in XXX, Via XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tiscali XXXX;

VISTA la nota datata 22 novembre 2011 -prot.n. 5400 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore pervenuta il 20 dicembre 2011;

VISTA la memoria in replica dell'istante pervenuta il 30 dicembre 2011;

VISTI gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa ed il connesso procedimento relativo all'istanza di provvedimento temporaneo;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 23.10.2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Giuseppe Bolognini;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L' istante, in sintesi, con riferimento all'utenza numero XXXX tipo business, rappresenta quanto segue:

- a)-Mancata assistenza del servizio clienti, in ordine al malfunzionamento del servizio fax;
- b)-Mancata risposta al reclamo in merito al malfunzionamento del Fax;
- c)-Problemi sulla linea voce,consistenti in continue interruzioni di chiamate.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore un congruo indennizzo per il disservizio subito nel periodo in cui il servizio non ha funzionato;

Un indennizzo per non aver potuto utilizzare il servizio di assistenza tecnica,nonchè per la mancata risposta da parte dell'operatore al reclamo in merito;

Il rimborso di parte del canone, poiché il servizio non funzionava;



Comitato regionale per le comunicazioni

il rimborso dei costi di rientro in Telecom per due contratti e della penale per il recesso anticipato per il secondo contratto Telecom.

Il rimborso della fattura pari a €. 96,06 pagata tramite Rid nonostante il contratto fosse cessato.

1.2-L'operatore nei propri scritti difensivi dichiara quanto segue:

-Come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente(CRM)e dal tabulato del traffico voce, la prima segnalazione verso il servizio di assistenza tecnica risulta essere datata 22 giugno 2011, in cui l'istante segnalava la discontinuità nel funzionamento del servizio Fax, prima di tale occasione non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dell'istante in nessuna delle modalità a disposizione del cliente ne l'istante fornisce prova alcuna del supposto mancato funzionamento del servizio;

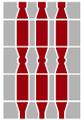
Nelle condizioni generali di Contratto al punto 8 comma 8.2 è scritto che: qualora il cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Tiscali dei livelli di qualità del servizio pubblicati,dovrà presentare, nelle modalità previste dalla carta dei servizi,reclamo circostanziato specificando l'utenza interessata,i dati temporali in cui si sono verificati i fatti cui si riferisce il reclamo, nonché ogni altro elemento utile ad identificare e descrivere l'oggetto del reclamo. Resta inteso che, a pena di decadenza i reclami dovranno essere presentati entro tre mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce..... , Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni;

Pertanto non avendo l'istante prodotto alcuna prova atta a dimostrare il malfunzionamento del fax, nel periodo antecedente alla segnalazione del 22 giugno 2011 non può essere in alcun modo presa in considerazione un'affermazione aprioristica e priva di un qualsiasi elemento probatorio. Infatti, è principio basilare che la parte che adduce delle determinate circostanze deve fornire la prova della sussistenza delle stesse, in questo caso non è stata fornita alcuna prova seppur in forma embrionale.

A fronte di tale carenza probatoria,Tiscali XXX produce dettagliata documentazione in cui si evince la data certa in cui è pervenuta la prima segnalazione. In conclusione, per basilari principi giuridici, non può in alcun modo prendersi in considerazione il periodo antecedente al 22 giugno 2011, tale circostanza dovrà eventualmente essere oggetto di un giudizio ordinario secondo i consueti criteri dell'onere della prova.

Inoltre,il reclamo del cliente è del tutto indeterminato e contrario alle condizioni generali di contratto.

Infatti, nel contratto è chiaramente pattuito che il cliente debba formulare i reclami in maniera circostanziata ed, a pena di decadenza, entro tre mesi dal verificarsi dell'evento.



Comitato regionale per le comunicazioni

Il disservizio del servizio Fax può essere riconosciuto solo dal 22 giugno al 19 luglio 2011, per complessivi 28 giorni, inoltre la scrivente effettuava in sede di procedimento UG un offerta più che congrua di €. 300,00. Il rifiuto del cliente, appare del tutto illegittimo ed ingiustificato ed ha causato ulteriore aggravio di spese ed oneri a questo Spett.le Corecom ed alla Scrivente, pertanto si richiede a carico dell'istante il pagamento delle spese di procedura a favore della Tiscali nella misura di €. 150,00.

Con riferimento alle altre richieste dell'istante, si evidenzia come le stesse siano persino di difficile comprensione vista la loro totale infondatezza. Non si capisce come il cliente possa chiedere alla Scrivente il rimborso dei costi sostenuti con altro operatore successivamente alla sua volontaria migrazione del servizio.

Con riferimento, infine alla richiesta di storno della fattura n.XXXXXXdel 1.9.2011 dell'importo di €. 94,06 la scrivente manifesta la propria disponibilità, a rimborsare l'intero importo,nonostante la predetta fattura risulti parzialmente dovuta per il periodo di competenza dal 1.9.2011 al 2.9.2011.

Da quanto sopra esposto, emerge chiaramente come l'istante abbia diritto ad un indennizzo per i 28 giorni di disservizio riferito al servizio fax, mentre nulla è dovuto per le altre richieste essendo del tutto fuori dalla sua responsabilità e sfera d'azione e non si capisce quale possa essere il rapporto di causalità col servizio fornito dalla Tiscali .

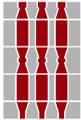
2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Venendo al merito, da quanto dichiarato è pacifico che tra le parti è intercorso un rapporto di fornitura di servizi telefonici sulla linea fissa XXX/XXXXXX, e che il contratto era di tipo "business";

La segnalazione del mancato funzionamento del servizio fax, dai dati acquisiti (tabulati Crm e traffico voce), è avvenuta per la prima volta in data 22 Giugno 2011, tale disservizio si è protratto sino al 19 Luglio 2011,data in cui l'istante comunicava la risoluzione della problematica. Va quindi accolta la richiesta di indennizzo ai sensi e per gli effetti dell'art.5 del Regolamento, il tutto aggravato dal fatto che l'istante,titolare di uno studio legale, in questo lasso di tempo (28 giorni) è incorso in un dispendio di tempo e pregiudizio per l'attività professionale .

2.2-Risulta invece infondata la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo e mancato utilizzo del servizio di assistenza tecnica.

L'istante ha solo genericamente dichiarato di aver inoltrato reclami, ma non precisa quando li avrebbe inoltrati,dai tabulati crm e traffico voce tale evento va fatto risalire al 22.6.2011,mediante contatto telefonico, al quale l'operatore provvedeva prontamente alla riconfigurazione del modem voip e informava il cliente di riavviare lo stesso e di testare il



Comitato regionale per le comunicazioni

ripristino del servizio, invitandolo a ricontattare il supporto qualora riscontrasse le medesime problematiche o altri disservizi. Fermo restando tale stato di fatto, appurato che in data 19 luglio 2011 era data per risolta la problematica emersa e preso atto che dalla Carta dei Servizi Tiscali al punto 3.3. in relazione ai Reclami cita "Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 giorni dalla presentazione del reclamo, va da se che il tempo intercorso tra il 22 giugno 2011 e il 19 luglio 2011 non essendo superiore a quanto sopra citato non fornisce elementi che possano far scaturire le condizioni per l'applicazione di quanto previsto dall'art.11 del Regolamento.

Per quanto attiene al rimborso di una parte di canone e dei costi di rientro in Telecom per i due contratti e della penale per il recesso anticipato per il secondo contratto, le richieste di rimborso dei costi risultano inammissibili, in quanto consistendo in una richiesta di ristoro di un danno emergente, ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento non rientra nelle competenze di questa Autorità.

Mentre va accolta, per stessa ammissione della controparte lo storno ovvero il corrispondere qualora sia già stato versato l'importo fatturato di €. 96,06 a far data dal 1.10.2011 in cui il contratto con Tiscali non era più in essere.

2.3-Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, nel nostro caso, va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo.

Nella specie, in particolare, va tenuto conto delle seguenti disposizioni del Regolamento Indennizzi:

Art.5 comma 4 (Indennizzi per malfunzionamento del servizio);

Art.12 comma 2 gli importi liquidati a titolo di indennizzo se l'utenza è di tipo "affari", vanno computati in misura pari al doppio.

Fatti i calcoli vanno riconosciute all'istante le seguenti somme:

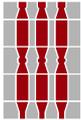
-€. 56,00 ($€1,00 \times 2 \times 28 \text{gg.} = €56,00$) per malfunzionamento del servizio accessorio; art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

-€ 96,06 per rimborso di somma non dovuta.

E così la complessiva somma di **euro 152,06**.

2.4-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA



Comitato regionale per le comunicazioni

in parziale accoglimento dell'istanza presentata il 10 novembre 2011 da XXXX XXXX corrente in XXXX, Via XXXX per i motivi sopra indicati, l'operatore **TISCALI XXXX** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di € **152,06** oltre interessi legali a decorrere dal 10 novembre 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere alla società istante la somma di € **50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Dichiara inammissibili le domande di rimborso spese e infondate le domande di indennizzi per mancato riscontro al reclamo e mancato utilizzo del servizio di assistenza tecnica.

Salvo 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.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e 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, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia,

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Giuseppe Bolognini)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)