

DELIBERA N. 53/12/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TRIVOLI [REDACTED] / TISCALI ITALIA [REDACTED] / TELECOM ITALIA [REDACTED]

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 22.10.2012

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 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 e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 16/02/2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/94/2011, con cui il sig. [REDACTED] Trivoli (di seguito, per brevità, il sig. Trivoli) ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Tiscali Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Tiscali") e Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom");

VISTA la nota del 02/03/2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un 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 nota del 22 marzo 2011 con cui l'utente ha presentato memoria difensiva e documenti;

VISTA la nota del 22 marzo 2011, con cui Tiscali ha presentato memoria difensiva e documenti;

VISTA la nota del 22 marzo 2011 con cui Telecom ha presentato memoria difensiva e documenti;

VISTA la nota del 1 aprile 2011 con cui l'utente ha replicato alle memorie di Tiscali e di Telecom;

UDITE le parti all'udienza del 20 giugno 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. Con istanza prot. n. 4765/2010 del 21.7.2010 l'utente proponeva tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti di Tiscali, lamentando la ritardata migrazione della propria utenza fissa da Fastweb a Tiscali, richiesta il 8.2.2010 in forza di contratto Tutto Incluso (voce + adsl) sottoscritto con Tiscali, e la mancata risposta ai reclami; all'udienza di conciliazione del 13.10.2010, per accordo tra le parti, il tentativo di conciliazione veniva esteso anche a Telecom; all'udienza del 24.11.2010, alla presenza di tutte le parti, il tentativo di conciliazione aveva esito negativo.

1.b. Con l'istanza di definizione, e la successiva memoria difensiva, l'utente specificava di avere concluso il contratto con Tiscali, via web, in data 8.2.2010; il 25.2.2010 Tiscali inviava copia scritta del contratto, che l'utente sottoscriveva regolarmente; stante la mancata migrazione, l'utente inviava reclami in data 14.3.2010, 18.4.2010, 22.4.2010, 23.4.2010; la migrazione avveniva solo in data 22.11.2010, nonostante la pronuncia di provvedimento temporaneo del 2.8.2010 con cui il Corecom Lazio ordinava a Tiscali l'immediata attivazione dell'utenza; il servizio voce, infine, subiva un'interruzione dal 22.11 al 26.11.2010. L'utente chiedeva pertanto l'indennizzo per la ritardata migrazione per € 2.683,20, per l'interruzione del servizio per € 41,28 e per la mancata risposta ai reclami per € 1.083,00.

1.c. Tiscali depositava memoria e documenti con i quali deduceva che il 8.2.2010 l'utente chiedeva la migrazione da Fastweb in Tiscali dei servizi Adsl e voce; in pari data, acquisito il codice di migrazione, Tiscali avviava la procedura, che tuttavia falliva in data 18.2.2010 con causale "codice di migrazione errato". L'operatore contattava quindi l'utente, che riferiva un nuovo e diverso codice di migrazione. Il 23.2.2010, avviata nuovamente la procedura di migrazione da parte di Tiscali, questa – pur risultando positiva la "fase 2" a seguito di notifica di "ok" da parte di Fastweb – non veniva tuttavia completata "*conseguentemente ad una sopraggiunta temporanea mancanza di copertura della rete ULL di Tiscali*"; successivi tentativi da parte di Tiscali, con tecnologia ULL o Shared Access, vengono rifiutati da Fastweb con causale "*campo tipo DN errato*" oppure per "*cliente cessato o in cessazione*"; anche la richiesta di migrazione avviata il 26.7.2010 non veniva completata per mancanza della copertura di rete ULL. Il servizio veniva quindi attivato il 22.11.2010, ma in pari data l'utente segnalava l'interruzione del servizio voce, che veniva riattivato il 26.11.2010. Tiscali depositava infine copia delle risposte ai reclami, inviate il 15.3.2010, il 19.4.2010 ed il 26.4.2010.

1.d. Telecom depositava memoria e documenti con cui eccepiva la propria estraneità al rapporto contrattuale intrattenuto dall'utente dapprima con Fastweb e poi con Tiscali; la precedente richiesta dell'utente di attivazione del servizio Adsl di Telecom era stata rinunciata e disdettata dall'utente stesso, con comunicazione del 8.2.2010, e reiterata con lettera a mezzo legale del 22.2.2010; per tale vicenda, l'utente e Telecom sottoscrivevano verbale di conciliazione positivo in data 30.9.2010. Telecom concludeva pertanto per la propria carenza di legittimazione passiva, ovvero per il rigetto, nel merito, delle domande proposte dall'utente.

1.e. L'utente replicava alla difesa di Tiscali, eccependo la mancanza di prova in ordine alla asserita comunicazione di un codice di migrazione errato; quanto alle risposte ai reclami, queste non potevano ritenersi in alcun modo esaustive, essendo del tutto generiche e non riferite al caso specifico. Quanto alla posizione di Telecom, l'utente replicava che l'intervenuta conciliazione aveva

ad oggetto fattispecie (mancato rientro in Telecom) diversa da quella di cui al presente procedimento, nel quale Telecom è parte in quanto gestore di rete chiamato da Tiscali quale recipient, ad estensione del contraddittorio nella presente controversia.

1.f. All'udienza di definizione del 20.6.2011, alla presenza di tutte le parti, il Legale Istruttore, constatata l'impossibilità di un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

2.1. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento solo relativamente alle domande di indennizzo per la ritardata migrazione dell'utenza fissa e la mancata risposta ai reclami; quanto alla domanda di pagamento di un indennizzo in conseguenza della interruzione del servizio voce dal 22 al 26.11.2010, essa è inammissibile, non essendo stata oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2.2. Nel merito

La controversia verte principalmente sulla ritardata migrazione dell'utenza fissa da Fastweb a Tiscali, e sulla responsabilità di Tiscali e di Telecom in merito a tale ritardo; l'utente lamenta inoltre, nei soli confronti di Tiscali, la mancata risposta ai reclami.

2.2.1. Sulla ritardata migrazione.

E' pacifico tra le parti che l'attivazione (migrazione con N.P. da Fastweb a Tiscali) del servizio voce + adsl sia stata chiesta con contratto web del 8.2.2010, confermato per iscritto il 25.2.2010, e che i servizi siano stati attivati in data 22.11.2010; risulta altresì per stessa ammissione dell'utente che, sino alla migrazione, questi è rimasto attivo con Fastweb, che ha continuato ad erogare il servizio.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione, sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Tiscali una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *"conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*, ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui *"[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*.

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*", che prevede misure "*a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40*".

Specificamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

Successivamente a tale delibera, sono stati adottati dall'AGCOM ulteriori provvedimenti, tra i quali assumono qui rilievo, i seguenti:

1) la delibera n. 23/09/CIR (*Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa*), il cui articolo 1 ha imposto agli operatori di fornire il codice di migrazione nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente (comma 1);

2) la delibera n. 41/09/CIR (*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*) che ha modificato l'art. 18 della delibera 274/07/CONS, riducendo, tra l'altro, a 10 giorni a far data dal 1 novembre 2009 e a 5 giorni a far data dal 1 marzo 2010 i termini per la trasmissione da parte del Recipient alla divisione rete di TI della richiesta di migrazione;

Per quanto riguarda la c.d. procedura "OLO2OLO" (quelle in cui un consumatore intenda trasferire la propria utenza da un operatore *donating* "OLO" - vale a dire, diverso da Telecom - ad un altro "OLO"), disciplinata dalla delibera 274/07/CONS e dalle successive integrazioni e modifiche, l'AGCOM ha previsto che la relativa attivazione sia effettuata a cura dell'utente, che, allo scopo, può contattare il suo nuovo operatore *recipient* oppure il proprio *donating*. Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, da Telecom), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori *donating* e *recipient*, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: 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. 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. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. 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 concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare un KO.

Gli operatori *recipient* e *donating* possono interrompere la migrazione o richiedere la rimodulazione della data attesa di consegna solo in casi eccezionali e non dipendenti dalla propria volontà, secondo quanto previsto all'articolo 17, comma 12, della medesima delibera 274/07/CONS.

Nella fattispecie oggetto della presente definizione, nella quale non è parte l'operatore donating Fastweb, deve affermarsi la responsabilità di Tiscali per la ritardata migrazione.

Tiscali non ha infatti fornito la prova che il ritardo nella migrazione sia dipeso da impossibilità della prestazione per cause ad essa non imputabili, posto che i documenti dalla stessa prodotti a sostegno della propria tesi difensiva (ko tecnici e causali di scarto dipendenti dall'operatore donating Fastweb) adempiono solo in parte all'onere probatorio richiesto. A differenza della schermata dal sistema Pride – interfaccia di Tiscali – che integra piena prova delle risultanze ivi contenute, i restanti documenti depositati da Tiscali, che recano in intestazione la dicitura “dettaglio riga”, non hanno alcun valore probatorio, trattandosi di documento interno che non garantisce alcuna certezza in ordine ai dati ivi riportati. Sicchè, mentre le richieste di migrazione sottomesse a far data dal 30.8.2010 (la prima di cui dà contezza la schermata Pride depositata) sono state rifiutate per causali di scarto notificate dal donating Fastweb e manderebbero per ciò stesso Tiscali esente da responsabilità, cionondimeno la responsabilità di Tiscali sussiste, in mancanza di prova contraria, per le richieste di migrazione sottomesse prima del 30.8.2010.

Tuttavia non può non rilevarsi, anche per detto periodo (8/2/2010-30.8.2010), come talune dichiarazioni del gestore in ordine alla tempestività della sottomissione degli ordini di migrazione e dei KO ricevuti dal Donating, trovino conferma nelle schermate del Servizio Clienti –sezione deputata alla gestione dei KO- laddove risulta il KO per codice di migrazione errato, notificato il 18/2/2010, la rettifica dello stesso fornita dall'utente con contestuale reinserimento dell'ordine; nonché il nuovo KO comunicato il 6/5/2010 per “cliente in cessazione o cessato” gestito in data 20/5/2010 mediante nuovo contatto e verifica con l'utente. Ciò nonostante non possono considerarsi sufficienti ad escludere totalmente la responsabilità di Tiscali per taluni intervalli di tempo trascorsi tra un ordine e l'altro dovuti in più occasioni, per ammissione dello stesso gestore, a carenze della rete ULL di Tiscali.

Sussiste pertanto responsabilità di Tiscali ex artt. 1176 c.c. per non avere adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata ed ex art. 1218 c.c. per il ritardo nell'adempimento, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per la ritardata migrazione.

Ciò premesso, pertanto, per la 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 all'utente dal ritardo nell'adempimento, dovendosi impedire che da tale ritardo possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, di cui alla Delibera n.73/11/CONS che, pur non applicandosi *ratione temporis* al presente procedimento, ha comunque il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato.

Venendo al caso in esame, si valutano i seguenti elementi: a) tipo di contratto (utenza privata); b) durata complessiva del ritardo nella migrazione; c) esiguità del disagio per l'utente (che ha continuato a fruire dei servizi offerti da Fastweb); d) plurima reiterazione dei tentativi di migrazione da parte di Tiscali; e) causali di scarto indipendenti dalla volontà di Tiscali; f) parametro ordinario di indennizzo previsto dalla Carta Servizi Tiscali (Euro 2,5/die ex art. 3.6 Carta Servizi).

Valutati tutti gli elementi appena esposti, e rammentando che l'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche fa espresso riferimento all'equità nell'immaginare il sistema degli indennizzi, si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare un indennizzo di Euro 300,00 (trecento/00).

Non si ravvisano profili di responsabilità a carico di Telecom – con cui alcun rapporto contrattuale intratteneva l'utente all'epoca dei fatti- a cui né l'utente, né Tiscali, né Fastweb, hanno chiesto l'esecuzione di prestazioni di alcun genere, se non in occasione dell'ultima richiesta di migrazione, andata a buon fine il 22.11.2010. Non consta infatti, ed anzi Telecom nega decisamente che, prima di tale richiesta, ne siano pervenute altre rispetto alle quali Telecom si sia resa inadempiente.

2.2.2. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente lamenta la mancata risposta ai reclami del 14.3.2010, 18.4.2010, 22.4.2010, 23.4.2010, tutti aventi ad oggetto la ritardata migrazione e, pertanto, da considerarsi quale unico reclamo; Tiscali produce copia delle risposte del 15.3.2010, 19.4.2010 e 26.4.2010, quest'ultimo contestato dall'utente come mai ricevuto.

Rileva, a tal fine, il disposto di cui all'art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni dal ricevimento: art. 3.3 Carta Servizi Tiscali) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nel caso di rigetto, con risposta adeguatamente motivata, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Ed invero, la mancata risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui agli artt. 8, comma 4, 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP.

Venendo al caso di specie, nessuna delle risposte fornite da Tiscali può ritenersi adeguatamente motivata, non fornendo all'utente alcuna informazione sulle verifiche in corso, ma unicamente informando l'utente della "presa in carico" del reclamo.

Sussiste pertanto il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto l'indennizzo di € 168,00, calcolato avuto riguardo all'indennizzo previsto dall'art. 3.6 della Carta Servizi in € 1/die per i complessivi 168 giorni di ritardo nella risposta, a decorrere dal primo reclamo del 14.3.2010 e sino all'udienza di conciliazione del 13.10.2010, detratto il termine utile (45 giorni) per la risposta.

3. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto 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*".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, tutte presenti sia alle udienze per il tentativo di conciliazione che a quella di definizione, si ritiene

congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda del sig. ■■■ Trivoli sia da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ Trivoli in data 16 febbraio 2011.

La società Tiscali è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 300= (trecento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella procedura di migrazione, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 168,00= (centosessantotto/00) per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- c) Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 22 Ottobre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto