

Comitato regionale per le comunicazioni

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

**DELIBERAZIONE N. 15 del 27 marzo 2013**

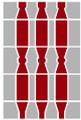
<b>OGGETTO N. 5</b>	Definizione della controversia XXXXXXXX contro TISCALI ITALIA XXX
---------------------	--

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

**Presidente:** Mario Capanna

**Estensore:** Andrea Petrollini

**Il Verbalizzante:** Laura Maria Milleri



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione della controversia**

**XXXXXXXXXXXXX contro TISCALI ITALIA 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 %stituzione 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+;

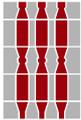
**VISTE** la legge regione dell'Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante %orme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni+ e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante %regolamento per il funzionamento 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 ;



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**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;

**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 24 Novembre 2011 - prot. n.5443- con la quale la Sig. ra XXXXXXXXX, corrente in XXXXXXXX (XX), Via XXXXXX n. XX 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 Italia XXX;

**VISTA** la nota datata 14 Dicembre 2011 -prot.n 5814- 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 in data 12 Gennaio 2012;

**VISTI** gli atti inerenti l'espletata procedura conciliativa;

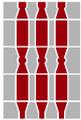
**CONSIDERATO**

quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

**1.1-**L'istante XXXXXXXXX nell'istanza dichiara quanto segue:+ nel mese di maggio 2011 è stato sottoscritto un contratto con Tiscali Italia XXX. Per poter usufruire dell'ADSL dal negozio, sito in XXXXXXXX, Via XXXXX, XX, da metà Agosto oltre a non aver fornito alcun servizio Tiscali, non ho più avuto linea telefonica con gravissime ripercussioni sul lavoro avendo un negozio che lavora principalmente con clienti stranieri che adoperano esclusivamente moneta elettronica .+

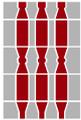
**1.2-**L'operatore Tiscali Italia XXX. Nei propri scritti difensivi dichiara quanto segue:..... in data 19 Agosto 2011, a seguito processo di migrazione, veniva espletata l'attivazione del servizio.



**Comitato regionale per le comunicazioni**

In data 21 Settembre 2011, l'istante, mediante contatto telefonico lamentava l'impossibilità di utilizzare il Servizio, nel corso del quale veniva accertato che non vi erano anomalie a carico della centrale su cui è attestata la linea e in tale sede veniva fornita la procedura da seguire per l'installazione e configurazione del modem VOIP con contestuale invio dei codici di accesso all'indirizzo e-mail della cliente. A tal riguardo giova ricordare che trattandosi di servizio erogato tramite tecnologia VOIP, la mancata installazione e configurazione del modem comporta l'impossibilità di utilizzo del Servizio stesso o ..... In data 28 settembre 2011, l'istante richiedeva tramite contatto telefonico, il rinvio dei codici di accesso, già precedentemente comunicati, nella stessa data si procedeva all'invio dei codici o ..... ulteriore contatto del 21 Ottobre 2011, si constatava la determinazione della cliente di non voler seguire le innumerevoli indicazioni fornite dal referente tecnico in merito alla necessità di procedere alla configurazione e installazione del modem VOIP necessario alla corretta fruizione del Servizio, inoltre nonostante, in tale occasione l'istante manifestasse la volontà di voler disdire il contratto, si precisa che non risulta pervenuta alla Tiscali alcuna richiesta scritta formale di disdetta così come previsto dalle condizioni generali di contratto al punto 3.2+ Il cliente può recedere dal contratto.....con almeno 30 giorni di anticipo mediante lettera raccomandata A/R..... Da quanto sopra esposto è evidente che Tiscali non è in alcun modo responsabile del disservizio lamentato dall'istante, ma risulta altresì chiaro come l'isolamento della linea sia conseguenza del mancato completamento della procedura di configurazione e installazione del modem VOIP da parte della cliente, nonostante l'impegno profuso dalla Società scrivente nel fornirgli il necessario supporto.....al fine di venire incontro alla cliente la Tiscali è disposta previa conferma della Sig.ra XXXXXXX a considerare valida la lettera di disdetta del 2.11.2011 inviata via fax e a non richiedere alcun pagamento successivo al 2.12.2011, a fronte del regolare pagamento fino a tale data, inoltre in via meramente transattiva la Tiscali è disposta a rinunciare al contributo di disattivazione di €. 89,54, sempre a fronte di accettazione delle condizioni precedenti. Nella denegata ipotesi di mancata accettazione, da parte della cliente della proposta di cui sopra.....la Tiscali chiede che questa Spett.le Autorità voglia addebitare alla ricorrente le spese del procedimento sostenute dalla Tiscali nella misura di €. 150,00, vista la totale infondatezza del ricorso.

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



**Comitato regionale per le comunicazioni**

**2.1-**Nel corso del procedimento, quindi sulla base di quanto inizialmente dichiarato dall'istante non è possibile rinvenire in atti dati che possano far emergere la constatazione di un comportamento scorretto o inadempiente dell'operatore tenuto anche conto delle dettagliate ed analitiche precisazioni fornite da Tiscali nella relazione rimessa, tesa a dimostrare il pervicace atteggiamento dell'istante nel non voler approntare in maniera corretta la procedura di configurazione e installazione del modem.

Ne consegue che l'istanza va rigettata, stante l'ostracismo dell'istante nel non voler seguire quanto da Tiscali Italia XXX suggerito per un corretto funzionamento, non essendoci al riguardo altri motivi ostativi.

**2.2-**Le spese di procedura, considerato che non è stata accertata alcuna responsabilità dell'operatore non possono essere poste a carico di quest'ultimo, ma restano a carico delle parti che le hanno sostenute.

**DELIBERA**

**Di Rigettare** l'istanza pervenuta il 23.11.2011 della Sig.ra XXXXXXXX corrente in XXXXXXXX, Via XXXXXX XX, nei confronti dell'operatore Tiscali XXX.

**Spese di procedura compensate.**

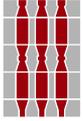
Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

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.



**Regione Umbria**

**Consiglio Regionale**



**AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI**

---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

**IL PRESIDENTE**

(Mario Capanna)

**IL CONSIGLIERE RELATORE**

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)