

DELIBERA N. 66/12/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
A & C RE [REDACTED] / TISCALI ITALIA [REDACTED]
IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 30.11.2012

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 la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 11.7.2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/439/2011, con cui la A. & C. RE [REDACTED] (di seguito, per brevità, "A&C") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Tiscali Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Tiscali");

VISTA la nota del 1.9.2011 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 ed invitando ai soli fini istruttori l'operatore Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom") a produrre documentazione;

VISTE le memorie difensive ed i documenti prodotti dall'utente e da Tiscali;

VISTA la nota con cui Telecom ha presentato la memoria ed i documenti richiesti in via istruttoria;

UDITE le parti all'udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.

1.a. Con istanza di conciliazione prot. n. 3813/2010 del 3.6.2010, l'utente deduceva di avere sottoscritto con Tiscali il contratto "OfficeOne 3 linee" per i servizi voce e adsl in data 19.11.2009, richiedendo la contestuale portabilità delle 3 numerazioni fisse business 06.[REDACTED]262, 06.[REDACTED]876 e 06.[REDACTED]191; il servizio veniva attivato solo il 28.5.2010; dal 2.5.2010 al 28.5.2010, inoltre, l'utente subiva l'interruzione/sospensione totale del servizio; nessuna risposta aveva ricevuto ai numerosi reclami inoltrati; aveva ricevuto le fatture nn. [REDACTED] e [REDACTED] relative a periodo durante il quale il servizio non era attivo. L'utente chiedeva pertanto la condanna di Tiscali al pagamento di un indennizzo di € 1.800,00 per ritardo nell'attivazione del servizio, disattivazione dell'utenza, omesso riscontro ai reclami; oltre allo storno delle sopracitate fatture.

Il tentativo di conciliazione aveva esito negativo: alla relativa udienza, infatti, l'utente chiedeva indennizzo di € 8.500,00, a fronte del quale Tiscali offriva lo storno delle fatture insolute per € 450,00 oltre ad indennizzo di € 600,00, che l'utente rifiutava.

1.b. Con successiva istanza di definizione, l'utente specificava che la portabilità delle linee "262" e "191" veniva espletata il 2.5.2010, ma venivano disattivate dal 2.5.2010 al 28.5.2010; la linea "876" veniva attivata/migrata il 14.9.2010; ciononostante Tiscali emetteva fatture relative a periodo in cui la migrazione non era stata espletata (gennaio – aprile 2010); Tiscali, infine, solo successivamente all'udienza di conciliazione, aveva riscontrato i reclami dell'utente.

L'utente pertanto concludeva chiedendo:

- i) Lo storno integrale dell'insoluto;
- ii) Indennizzo per la sospensione delle utenze "262" e "191" (voce + adsl) dal 2.5.2010 al 28.5.2010, per € 1.560,00 ex artt. 4 n. 1 e 12 n. 2 All. A Delibera n. 73/11/CONS;
- iii) Indennizzo per ritardata portabilità delle utenze "262" e "191" dal 19.12.2009 al 2.5.2010, per € 2.680,00 ex artt. 6 e 12 n. 2 All. A Delibera n. 73/11/CONS;
- iv) Indennizzo per ritardata portabilità dell'utenza "876" dal 19.12.2009 al 14.9.2010, per € 2.690,00 ex artt. 6 e 12 n. 2 All. A Delibera n. 73/11/CONS;
- v) Indennizzo per mancata risposta ai reclami, per € 300,00;
- vi) Condanna al pagamento delle spese di procedura.

L'utente depositava copia dei reclami e delle fatture Telecom e Tiscali emesse per lo stesso periodo.

Con successiva memoria difensiva tempestivamente depositata, l'utente specificava di avere comunicato il codice di migrazione verbalmente a Tiscali, in data 19.11.2009 in occasione dell'adesione telefonica alla proposta contrattuale.

1.c. Con tempestiva memoria difensiva e documenti Tiscali deduceva che l'utente, in data 19.11.2009, aderiva telefonicamente al contratto "Office One 3 linee" che prevedeva l'attivazione immediata di 3 linee telefoniche native Tiscali e la possibilità di effettuare, successivamente all'attivazione, la number portability delle 3 linee già attive con Telecom (Olo donating) di cui al presente procedimento; il 14.12.2009 l'ordine di attivazione del servizio su linea dati veniva processato sui sistemi Telecom, che il 7.1.2010 notificava un KO con la causale "identificativo centrale errato"; il 12.1.2010 Tiscali riproponeva l'ordine di attivazione a Telecom, che il 14.1.2010 notificava altro KO con la medesima causale; il 23.1.2010 Telecom notificava a Tiscali l'espletamento del servizio Adsl; contestualmente venivano attivate le 3 linee native Tiscali "406", "407" e "408".

Il 26.1.2010 l'utente contattava Tiscali richiedendo l'invio del modulo ai fini della richiesta di N.P., che Tiscali inviava via mail in pari data, e che l'utente reinviava correttamente compilato a Tiscali il 28.1.2010; il 17.3.2010, a seguito di reclamo dell'utente che lamentava il ritardo nella portabilità, Tiscali lo informava di non avere mai ricevuto il relativo modulo, invitandolo ad inviarlo; il 24.3.2010 veniva censito sui sistemi Tiscali il modulo N.P. datato 28.1.2010; il 12.4.2010, in sede di verifica della documentazione dell'utente, Tiscali constatava l'incompletezza del modulo N.P., che nuovamente inviava all'utente; il 23.4.2010 "*sebbene in assenza del modulo NP compilato correttamente*" Tiscali inviava a Telecom l'ordine di attivazione della linea "191", che veniva espletato il 3.5.2010; il 18.5.2010 Tiscali inviava a Telecom l'ordine di attivazione della linea "262", che veniva espletato il 26.5.2010; il 6.9.2010 Tiscali inviava a Telecom l'ordine di attivazione della linea "876", che veniva espletato il 14.9.2010.

Tiscali sottolineava che nel predetto periodo l'utente ha potuto usufruire sia delle linee Telecom, che di quelle native Tiscali.

Quanto alla sospensione delle linee "262" e "191" dal 3.5.2010 (data della segnalazione) al 28.5.2010, relativa ai servizi voce e adsl, Tiscali deduceva che il ticket veniva chiuso da Telecom con la nota "*rifatta tratta dalla chiostrina fino alla sede del cliente*".

Sull'indebita fatturazione, Tiscali depositava nota di credito del 8.9.2010 per € 408,11 a storno delle fatture precedentemente emesse.

Sulla mancata risposta ai reclami, Tiscali deduceva di avere riscontrato il reclamo del 4.6.2010 con risposta scritta del 6.9.2010.

Depositava copia degli screenshot interfaccia Olo Gateway; screenshot sistema CRM Tiscali; modulo NP; screenshot trouble ticketing Tiscali; nota di credito; risposta al reclamo; carta servizi e condizioni contrattuali.

1.d. Con memoria istruttoria e documenti, Telecom deduceva che sui propri sistemi (Pitagora) è presente ordine di Tiscali del 23.4.2010 per la linea "191" espletato il 3.5.2010; ordine di Tiscali del 18.5.2010 per la linea "262" espletato il 26.5.2010; ordine di Tiscali del 6.9.2010 per la linea "876" espletato il 14.9.2010;

1.e. L'utente replicava alle difese di Tiscali, eccependo che la documentazione probatoria depositata

da Tiscali a supporto della tesi dei KO ricevuti da Telecom (schermate sistema Pride), essendo *“una schermata di produzione unilaterale”* è inidonea ai fini della prova; inoltre, di tali asseriti rifiuti, non vi è traccia nella memoria istruttoria e nei documenti prodotti da Telecom; in ogni caso, anche a volerli riconoscere, il ritardo nell’espletamento delle NP è comunque eccessivo ed ingiustificato; che la comunicazione dei codici di migrazione, avvenuta telefonicamente in occasione dell’adesione al contratto, è stata comunque ripetuta con fax del 28.1.2010; poi ritrasmesso il 12.4.2010. Le note di credito venivano emesse da Tiscali solo successivamente al deposito dell’istanza per il tentativo di conciliazione, mentre il reclamo del giugno 2010 è stato riscontrato solo successivamente all’udienza di conciliazione, argomenti da tenere in considerazione per valutare il comportamento del gestore.

1.f. All’udienza di discussione ex art. 16 Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS entrambe le parti si riportavano alle proprie richieste e difese; il Legale Istruttore, dato atto dell’impossibilità di raggiungere un accordo, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

2. Motivi della decisione.

A. Sul rito

Preliminarmente, si osserva che l’istanza proposta nei confronti di Tiscali soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

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.

E’ dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria, per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice ordinario.

B. Nel merito.

In fatto, possono ritenersi provate, attraverso le produzioni documentali di entrambe le parti, le seguenti circostanze:

- 1) il 19.11.2009 l’utente aderiva al contratto “OfficeOne 3 linee” che prevedeva l’attivazione provvisoria di 3 linee voce e la portabilità delle 3 utenze già attive con Telecom, per i servizi voce e adsl;
- 2) il 23.1.2010 veniva attivato il servizio adsl;
- 3) il 28.1.2010 l’utente inviava a Tiscali il modulo, compilato e sottoscritto, per la portabilità dei numeri che, sebbene incompleto nella parte relativa alla tipologia numero/linea da portare, ha comunque consentito a Tiscali, sebbene con ritardo, di avviare e poi ultimare la procedura di portabilità;

- 4) Tiscali processava l'ordine di migrazione il 23.4.2010 per la linea "191" (espletato il 3.5.2010); il 18.5.2010 per la linea "262" (espletato il 26.5.2010); il 6.9.2010 per la linea "876" (espletato il 14.9.2010);
- 5) l'utente subiva l'interruzione dei servizi voce e adsl, attivi sulle linee "191" e "262" dal 2.5 al 28.5.2010.

2.b.1. Sulla ritardata portabilità delle utenze. Sull'interruzione del servizio. Sullo storno della fatture.

Come noto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, secondo la consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

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 complesso quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziandone gli aspetti di maggior rilievo ai fini che qui interessano.

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, in cui assumono rilievo la Delibera n. 274/07/CONS, il cui art. 18 bis definisce le modalità di migrazione di un cliente tra operatori (da OLO ad altro OLO, o da OLO a Telecom Italia); la Delibera n. 41/09/CIR (che modifica le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS), il cui art. 1 riduce la durata della fase 2 (inizialmente fissata dalla delibera 274/07/CONS in 10 o 20 giorni lavorativi a seconda del servizio da migrare, a 5 giorni lavorativi a partire dal 1.3.2010); la Delibera n. 52/09/CIR (Modalità di implementazione del codice segreto nell'ambito delle procedure di migrazione) il cui art. 1 definisce le modalità di generazione del codice segreto e quelle di utilizzo nelle procedure di migrazione.

In particolare, la complessa normativa testè citata suddivide la migrazione in 3 Fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "Donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "Recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare).

In particolare, nella Fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del *Recipient* e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal *Donating*. Nella Fase 2 il *Recipient* trasmette la richiesta di passaggio al *Donating* e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal *Recipient*), fornendo l'esito delle stesse al *Recipient* entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il *Donating* può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella Fase 3 il *Recipient*, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del *Donating*, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Venendo al caso che ci occupa, la portabilità delle utenze fisse da Telecom (Donating) a Tiscali (Recipient), richiesta dall'utente a Tiscali (al più tardi) il 28.1.2010, doveva essere espletata – stante la normativa di riferimento sopra citata – entro il 27.2.2010 (30 giorni dalla richiesta), ed è stata invece espletata il 3.5.2010 per la linea "191"; il 26.5.2010 per la linea "262" ed il 14.9.2010 per la linea "876".

Può dunque affermarsi che Tiscali ha violato la normativa di legge e quella regolamentare sopra descritta in materia di migrazione di telefonia fissa e, in particolare, il limite temporale di 30 giorni imposto quale regola generale dalla L. n. 40/2007, ritardando l'adempimento delle proprie obbligazioni; di tale ritardo, inoltre, Tiscali deve ritenersi esclusiva responsabile, posto che i KO ricevuti da Telecom il 7.1.2010 ed il 14.1.2010 sono relativi all'attivazione del servizio Adsl su linea nativa Tiscali, di cui l'utente non si è lamentato, e non hanno nulla a che vedere con la portabilità delle utenze che, come sopra detto, è stata processata da Tiscali solo nelle date del 23.4.2010, 18.5.2010 e 6.9.2010 senza che, in relazione a tale portabilità, Tiscali abbia fornito la prova, sulla stessa gravante, che il ritardo nell'adempimento sia stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa ad essa non imputabile, come disposto dall'art. 1218 c.c.

Ne discende il diritto dell'utente all'indennizzo per la ritardata portabilità delle 3 linee fisse business.

L'utente ha chiesto liquidarsi l'indennizzo ex Delibera n. 73/11/CONS, la cui applicazione non è stata contestata da Tiscali.

L'utente ha dunque diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli artt. 6, comma 1, e art. 12, comma 2 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS pari ad € 10,00 pro/die, per complessivi € 650,00 per la ritardata portabilità della linea "191" (scadenza termine, per tutte e 3 le portabilità, al 27.2.2010; espletamento del 3.5.2010, con nn. 65 giorni di ritardo cui commisurare l'indennizzo ad € 10 pro/die); di € 880,00 per la ritardata portabilità della linea "262" (espletata il 26.5.2010, con nn. 88 giorni di ritardo); di € 1.990,00 per la ritardata portabilità della linea "876" (espletata il 14.9.2010, con 199 giorni di ritardo); e così, complessivamente, € 3.520,00 per la ritardata portabilità delle 3 utenze fisse business.

L'utente ha altresì diritto all'ulteriore indennizzo per l'interruzione del servizio adsl e voce, su 2 linee ("191" e "262"), dal 2.5.2010 al 28.5.2010, per complessivi € 1.040,00 (ex artt. 5, comma 1, e art. 12, comma 2 Allegato A Delibera n. 73/11/CONS).

L'utente ha inoltre chiesto lo storno delle fatture nn. ■■■■ e ■■■■, disposto da Tiscali con nota di credito del 8.9.2010 sicchè, su tale domanda, deve dichiararsi cessata la materia del contendere.

2.b.2. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente ha dedotto e provato di avere inviato numerosi reclami a Tiscali, sia tramite call center, che tramite mail (la prima del 12.3.2010), fax e raccomandate, per la segnalazione dei vari ritardi e disservizi subiti relativamente alla chiesta portabilità ed all'interruzione del servizio, chiedendo la condanna di Tiscali al pagamento di un indennizzo complessivo di € 300,00.

Rileva, in proposito, il disposto dell'articolo 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: art. 3.3. Carta Servizi) e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata 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, anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle già citate previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP e dell'art. 6.1. Carta Servizi.

Alla luce di tale premessa normativa, la domanda di indennizzo proposta dall'utente per la mancata risposta ai reclami inoltrati è meritevole di accoglimento per l'importo richiesto; l'unica risposta scritta che Tiscali produce agli atti del procedimento è datata 6.9.2010, ben oltre il termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa (e dal contratto) sopra citata.

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 e del grado di partecipazione di entrambe, 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 proposta da A & C RE ■■■■ 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 da A & C RE ■■■■ in data 11 luglio 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:

i. € 3.520,00= (tremila cinquecentoventi/00=) per la ritardata portabilità delle 3 utenze fisse business oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

ii. € 1.040,00= (mille quaranta/00=) per l'interruzione del servizio adsl e voce dal 2.5 al 28.5.2010 oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

iii. € 300,00= (trecento/00=) per la mancata risposta al reclamo, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

iv. € 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, 30 novembre 2012

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto