



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 68 del 5 luglio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Tiscali Italia SpA con socio unico
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

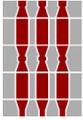
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Definizione della controversia XXXXXX contro Tiscali Italia SpA con socio unico

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 luglio 2017,

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 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 legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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;

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);



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle 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'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 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 n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di 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 del 22 dicembre 2016, (prot n. XX/2016) con la quale XXXXXXX 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 SpA con socio unico;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

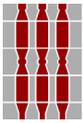
1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione privata XXXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 4 maggio 2016 richiedeva la migrazione verso Tiscali della numerazione XXXXXX;
- b) la migrazione non è avvenuta nei termini previsti e da giugno è rimasto senza i servizi voce e adsl;
- c) Tiscali non ha provveduto alla migrazione e l'istante si visto costretto ad attivare una nuova linea telefonica.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) indennizzo per mancata migrazione;
- II) indennizzo per interruzione del servizio voce e del servizio adsl;
- III) indennizzo per responsabilità precontrattuale;
- IV) spese di procedura.



2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

- a) in data 4 maggio 2016 l'istante chiedeva l'attivazione, con migrazione, della numerazione di un servizio Tiscali adsl e voce denominato "Tiscali Tutto incluso full";
- b) in data 27 maggio 2016 Tiscali inviava la richiesta di migrazione di "Fase 3", concordando la Dac per il 7 giugno 2016, tuttavia Telecom Italia non provvedeva a notificare l'espletamento, positivo o negativo, né a rimodulare la DAC, così Tiscali sollecitava la chiusura della migrazione senza esito;
- c) il 16 settembre 2016 avveniva l'espletamento della Fase 3 da parte di Telecom Italia ma il cliente, in data 21 settembre, comunicava a Tiscali di aver attivato nuova numerazione con altro operatore e il 5 ottobre inviava richiesta di cessazione della linea;
- d) fino al 16 settembre la linea è rimasta in carico al precedente operatore pertanto ad esso spettava garantire la continuità nella erogazione dei servizi.

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

Ai fini dell'integrazione istruttoria, il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXX/17 del 19 giugno 2017, ha chiesto all'operatore Tiscali Italia Spa con socio unico di *"produrre la documentazione relativa al versamento, in favore del Sig. XXXXXX, degli indennizzi contrattualmente stabiliti, da cui risulti l'importo della somma corrisposta, la data del versamento e la corrispondenza tra l'importo erogato ed i parametri stabiliti dalla disciplina contrattuale"*. La richiesta è stata esitata in pari data. L'operatore Tiscali ha depositato copia del bonifico bancario di euro 300,00 a favore dell'istante datato 6 ottobre 2016 e la Carta dei Servizi applicata.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che la questione relativa all'indennizzo per responsabilità precontrattuale non può essere trattata, in quanto integra una fattispecie non contemplata dal Regolamento indennizzi, e neppure è riconducibile, in via analogica, ad alcuna delle ipotesi tipizzate.

Le richieste di parte istante di indennizzo per mancata migrazione e per interruzione del servizio voce e adsl non possono essere accolte per le motivazioni che seguono.

In base all'articolo 2 dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS le disposizioni del Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Nel caso che ci interessa, gli indennizzi previsti dall'art. 3.6 della Carta Servizi, sono stati correttamente erogati con bonifico bancario del 6 ottobre 2016, versato in atti.

L'articolo 3.6 della Carta dei Servizi prevede infatti che, per il ritardo nell'attivazione, è dovuto un indennizzo pari a *"2,50 euro per ogni giorno di ritardo per i servizi consumer"*, che *"il servizio identificato da un unico numero contratto sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal malfunzionamento"* (adsl e voce) e che *"l'indennizzo massimo non superabile è pari ad euro 100"*. A fronte di un ritardo nell'attivazione, che comprende anche la mancata fornitura del servizio, di 102 giorni, calcolati dal 4 giugno 2016 al 16 settembre 2016, considerati i 30 giorni di cui l'operatore dispone per l'attivazione dei servizi così come previsto dalla legge Bersani, l'indennizzo di euro 300 è da ritenersi congruo rispetto alle previsioni contrattuali.

Pertanto, la richiesta non può trovare accoglimento in questa sede, in quanto già soddisfatta in base a quanto previsto dalla disciplina contrattuale (cfr. anche Agcom, delibera n. 113/14/CIR).

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata la responsabilità dell'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXXXXX, nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)