

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: [REDACTED] Melani /Tiscali
Italia [REDACTED]/Telecom Italia [REDACTED]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato
della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l' "Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- le istanze n. 28 e n. 29 del 23 gennaio 2015 con cui il Sig. [REDACTED] Melani chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, Tiscali) e con la società Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- le due distinte note del 29 gennaio 2015 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla

definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 29 aprile 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 20 maggio 2015;

UDITE le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La parte istante lamenta, nei confronti di entrambi gli operatori convenuti, la mancata attivazione del servizio adsl associato alla propria utenza di tipo *consumer*. Lamenta inoltre nei confronti di Telecom Italia la mancata risposta al proprio reclamo.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 13 giugno 2014 il Sig. Melani chiedeva a Telecom Italia l'attivazione del servizio adsl sulla propria utenza n. [REDACTED], ricevendo comunicazione, tre giorni dopo, dell'impossibilità dell'attivazione del servizio stesso a causa di impedimenti tecnici.

Contattato il Call Center di Telecom Italia, il Sig. Melani apprendeva quindi che sulla linea era già attivo il servizio adsl con altro operatore e che per attivare il servizio dati con Telecom Italia era necessario che l'utente fornisse il codice di migrazione.

In data 26 giugno e 8 luglio 2014 il Sig. Melani comunicava all'indirizzo mail egreteriatoscanaliguria@telecomitalia.it di non aver mai in precedenza attivato il servizio adsl con altri gestori e di non essere quindi in possesso del codice di migrazione richiesto da Telecom Italia.

In data 22 settembre 2014 la parte istante segnalava, via fax, all'operatore Tiscali di "*essere venuto a sapere che sulla sua utenza, a partire dal 6 agosto 2003, risulta attivo un contratto con la Vostra società*" che, segnalava ancora la parte istante a Tiscali, l'utente aveva già inutilmente tentato di "disdire", nonostante non lo avesse mai attivato, nell'anno 2007. All'operatore Tiscali la parte istante chiedeva comunque la comunicazione del codice di migrazione al fine di poter attivare il servizio con Telecom Italia.

In data 14 ottobre 2014 l'operatore Tiscali, riscontrando il fax ricevuto, comunicava all'istante che, dalle verifiche effettuate, non risultava attivo alcun contratto intestato al Sig. Melani o alla sua utenza. L'operatore medesimo, al fine di effettuare ulteriori verifiche, chiedeva comunque la comunicazione del codice cliente o di un numero di fattura.

Con fax del 22 ottobre 2014 la parte istante segnalava a Tiscali di non aver mai avuto rapporti con detta società e di essere pertanto impossibilitato a fornire gli ulteriori dati richiesti.

Con raccomandata del 10 novembre 2014, Tiscali segnalava infine all'istante che la sua risorsa telefonica risultava gestita dall'operatore Siportal, al quale l'istante si rivolgeva con lettera del 15 gennaio 2014 per chiedere delucidazioni al riguardo, ricevendo successivo riscontro, da parte di detto

DELIBERAZIONE
n. 174 del 16 novembre 2015

gestore, circa l'intervenuta liberazione della linea in questione e la cessazione del servizio adsl attivo sulla linea stessa.

In data 19 dicembre 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio di [REDACTED] contro l'operatore Telecom Italia che tuttavia si concludeva con esito negativo. In data 14 gennaio 2015 la Camera di Commercio di [REDACTED] comunicava all'istante, in relazione alla procedura di conciliazione attivata contro Tiscali, la chiusura del procedimento, per mancata accettazione della conciliazione da parte del gestore Tiscali.

Con provvedimento del 27 gennaio 2015 (pratica GU5 n. 42/2015) il CoReCom Toscana respingeva l'istanza relativa all'adozione di un provvedimento temporaneo ex art. 5, All. A, alla Delibera 173/07/CONS, avanzata dalla parte istante nei confronti dell'operatore Tiscali, rilevando, sulla base della comunicazione di detto operatore pervenuta all'Ufficio il 26 gennaio 2015, che non risultavano da parte di Tiscali servizi associati all'utenza telefonica del Sig. Melani.

Con l'istanza di definizione della controversia la parte istante ha chiesto:

- nei confronti dell'operatore Telecom Italia:

“Indennizzo previsto per il ritardo nell'allacciamento della linea e la mancata risposta al reclamo, oltre alle spese di conciliazione. Indennizzo da valutare in sede conciliativa per il disagio subito. Immediato allaccio della linea adsl”;

- nei confronti dell'operatore Tiscali:

“Immediata liberazione della linea adsl. Indennizzo per i danni causati da valutarsi in sede conciliativa, oltre alle spese di procedura”.

In data 19 febbraio 2015, nel rispetto dei termini procedimentali, l'operatore Telecom Italia ha depositato una memoria difensiva con la quale: rilevato e documentato (cfr. all. 3 alla memoria Telecom Italia) che sulla linea in questione era attivo il servizio adsl con altro gestore; che per effettuare il passaggio del servizio stesso era necessaria la comunicazione, da parte del cliente, del codice di migrazione mai pervenuto a Telecom Italia; che gli impedimenti tecnici ostativi al passaggio del servizio dati erano stati comunicati all'istante con lettere del 16 e 23 giugno 2013 (prodotte sub 1 e 2 in allegato alla memoria); per quanto sopra, concludeva per il rigetto dell'istanza.

L'operatore Tiscali non ha trasmesso alcuna memoria difensiva, né ha prodotto documenti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevato che le domande con cui la parte istante ha chiesto, nei confronti di Telecom Italia, l'“immediato allaccio della linea adsl” e, nei confronti dell'operatore Tiscali, la “immediata liberazione della linea adsl”, sono inammissibili.

In ordine a dette domande va infatti ricordato che l'art. 19, comma 4, del Regolamento prevede che “l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita quindi e circoscrive il contenuto della

DELIBERAZIONE
n. 174 del 16 novembre 2015

pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore, si ripete, esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Per quanto sopra, non può quindi disporsi in merito all'attivazione di servizi e/o alla liberazione della linea sulla quale i servizi stessi vanno configurati.

Nel merito.

Ammissibili, ma infondate, risultano le rimanenti domande avanzate dalla parte istante.

Dall'istruttoria svolta non emerge anzitutto alcun inadempimento in capo ad entrambi gli operatori convenuti in ordine alla mancata attivazione del servizio adsl, richiesta dal Sig. Melani a Telecom Italia.

Con l'allegato 3 alla memoria depositata in atti, Telecom Italia ha infatti dimostrato che sulla linea in questione era già attivo il servizio adsl da parte di un altro operatore e che, senza la comunicazione del codice di migrazione da parte dell'utente, risultava impedita la configurazione di analogo servizio da parte sua.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che il servizio adsl in questione risultava attivo con il gestore Siportal, cui l'utente stesso si è poi rivolto con lettera del 15 gennaio 2014, ricevendo successivamente conferma circa la liberazione della linea.

A tanto consegue che alcun inadempimento può imputarsi anche in capo all'operatore Tiscali, il quale, nell'ambito della corrispondenza intercorsa con l'utente antecedentemente all'instaurazione di questo procedimento, nel corso del procedimento stesso, e così pure in riscontro alla richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo ex art. 5 dell'All. A alla delibera 173/07/CONS, ha reiteratamente segnalato, in maniera fondata, di non aver mai attivato alcun servizio adsl al Sig. Melani, sconosciuto alla sua anagrafica clienti, e di essere quindi impossibilitato a fornire il codice di migrazione necessario per l'attivazione del servizio da parte di Telecom Italia.

Per quanto sopra vanno pertanto rigettate le domande di indennizzo avanzate dall'utente nei confronti di entrambi gli operatori convenuti per il ritardo nell'attivazione del servizio adsl e, per la stessa ragione, va anche rigettata la domanda di indennizzo "*per il disagio subito*", avanzata dall'utente contro Telecom Italia; domanda che – oltre ad essere formulata in maniera del tutto generica ed indeterminata – non trova fondamento in alcun inadempimento di Telecom Italia alle obbligazioni sulla stessa gravanti, che possa giustificare l'indennizzo come sopra richiesto.

Va rigettata, infine, anche la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, avanzata dall'utente nei confronti dell'operatore Telecom Italia.

Per quanto non precisato dalla parte istante, la domanda sembra riferirsi alla mancata risposta ai reclami dell'utente del 26 giugno e 8 luglio 2014, i quali - diversamente da quelli inoltrati in precedenza e riscontrati con lettere del 16 e 23 giugno 2013 di Telecom Italia (prodotte sub 1 e 2 in allegato alla sua memoria) - non consta abbiano ricevuto risposta.

Tuttavia, a prescindere dalla qualificazione come reclami delle comunicazioni del 26 giugno e 8 luglio 2014 – che, invero, paiono contenere delle richieste interlocutorie – le stesse risultano inviate all'indirizzo mail [REDACTED]

Al riguardo, la carta dei servizi dell'operatore Telecom Italia prevede invece che eventuali reclami concernenti la fornitura del servizio debbano essere indirizzati al Servizio Clienti presso l'apposita

DELIBERAZIONE
n. 174 del 16 novembre 2015

casella postale n. 211 in [REDACTED], ovvero via fax al n. [REDACTED], o ancora per il tramite del portale www.telecomitalia.it.

Avendo la parte istante inviato i reclami in questione presso un indirizzo e-mail che non è deputato alla ricezione e alla gestione dei reclami stessi, non può per questo ravvisarsi il dedotto inadempimento dell'operatore Telecom Italia per la mancata risposta al reclamo (cfr., *ex multis*, Delibera Corecom Lazio n. 26/11).

Sussistono giusti motivi per disporre la compensazione delle spese di procedura tra la parte istante ed entrambi gli operatori convenuti.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 novembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

il rigetto delle istanze avanzate in data 23 ottobre 2015 dal Sig. [REDACTED] Melani nei confronti di Tiscali Italia [REDACTED] e Telecom Italia [REDACTED], con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 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'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini