



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA**
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 39/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED] C/
TISCALI ITALIA SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 17 del mese di luglio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N.39/2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**[REDACTED] / TISCALI ITALIA S.P.A.
(Prot. n. 8499/C dell'11 luglio 2014)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 17/7/2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“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, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

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

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED] presentata in data 11 luglio 2014, Prot. n. 8499/C, contro Tiscali S.p.A.

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

1. La posizione della parte istante

La Sig.ra [REDACTED] dichiara di aver aderito ad un contratto con l'Operatore Aria S.p.A. (Società oggi confluita nella Tiscali Italia S.p.A., di seguito, per brevità, Tiscali) che prevedeva la portabilità geografica della linea n. [REDACTED] dal precedente Gestore; la Società Tiscali avrebbe, al contrario, attivato una diversa utenza che, tuttavia, non risulterebbe essere in grado di ricevere le chiamate in entrata; parte istante, inoltre, lamenta di aver perduto la numerazione [REDACTED] oggetto dell'istanza, non avendo la Compagnia telefonica proceduto con la richiesta portabilità geografica.

In particolare, parte istante contesta di aver attivato nell'aprile del 2013 un contratto con la società Aria S.p.A.: dall'attivazione del servizio di fonia fissa parte istante sostiene di non aver potuto ricevere le chiamate in entrata; inoltre avrebbe perduto il suo vecchio numero di utenza; [REDACTED] non avrebbe ricevuto fatture da parte del Gestore, se non un sollecito di pagamento di euro 60,08 da parte di una società terza di recupero crediti incaricata all'uopo. Venivano inviati diversi reclami all'Operatore telefonico, ma senza esito.

In base a tali premesse, [REDACTED] richiede:

- i) "il godimento integrale dei servizi telefonici come previsti da contratto";
- ii) l'"indennizzo per disagio subito";
- iii) il "recupero della vecchia utenza telefonica".

Parte istante non ha depositato memorie né repliche nei termini assegnati con la lettera di avvio del procedimento del 24 novembre 2016.

2. La posizione dell'Operatore

L'Operatore Tiscali, con memorie del 3 gennaio 2017, evidenziava come, essendo trascorso lungo tempo dal momento in cui l'utente dichiarava di aver aderito al contratto con il Gestore Aria S.p.A. (aprile 2013) rispetto al momento in cui veniva trattata l'istanza GU14 depositata da parte istante, periodo superiore ai 180 giorni individuati dalla Delibera n. 597/11/CONS, non risultava possibile accertare tecnicamente i fatti controversi. L'Operatore precisava, comunque, di aver già provveduto a regolare la posizione amministrativa gravante su [REDACTED] Parte convenuta, pertanto, chiedeva il rigetto o l'archiviazione dell'istanza per decorrenza dei termini.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, occorre chiarire come, con riferimento alle domande formulate nell'istanza depositata sub i) e iii), ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia è limitato a rimborsi di somme risultate non dovute (o, eventualmente, al loro storno), agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Ciò premesso, pare evidente come debba considerarsi esclusa per questo Ufficio la possibilità di pronunciarsi sulle richieste di usufruire del "godimento integrale dei servizi telefonici come previsti da contratto" o del "recupero della vecchia utenza telefonica", esulando quest'ultime dai possibili oggetti della pronuncia ai sensi dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Circa le osservazioni formulate dal Gestore Aria S.p.A., deve evidenziarsi come il termine di 180 giorni individuato dall'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS, così come modificato dalla Delibera n. 597/11/CONS, ai fini della conclusione della procedura di definizione della controversia, sia, anzitutto, da considerarsi come un termine meramente ordinatorio e non perentorio; in secondo luogo, parte istante ha confermato la ricostruzione fattuale riportata nell'istanza anche nel corso dell'udienza del 13 marzo 2017, cui l'Operatore convenuto non ha ritenuto di partecipare; il Gestore Tiscali non dichiara che, ad oggi, l'utenza non sia più in gestione alla stessa Tiscali Italia S.p.A. e, quindi, potrebbe compiere ugualmente verifiche sulla numerazione. Il diritto vantato da parte dell'istante è ben lontano dall'essere prescritto, e non può essere imputato né all'istante, né allo scrivente Ufficio, la circostanza che, ad oggi, l'Operatore non abbia conservato la documentazione necessaria per poter verificare la fondatezza degli addebiti rappresentati nel formulario GU14. Peraltro, la Società Tiscali non nega di aver intrattenuto un rapporto contrattuale con l'utente [REDACTED] [REDACTED]

Alla luce anche di quanto fin qui rappresentato, l'istanza formulata sub ii) deve ritenersi ammissibile e parzialmente fondata, nei termini che si vanno ad esporre.

In sostanza, [REDACTED] [REDACTED] dichiara di aver subito il malfunzionamento parziale del servizio (mancata ricezione delle chiamate in entrata) fin dal momento in cui veniva attivato il servizio con il Gestore Aria S.p.A. (oggi Tiscali S.p.A.); tale fatto è stato rappresentato più volte al Gestore convenuto anche tramite fax, che sono stati allegati all'istanza GU14; inoltre, l'utente dichiara di aver perduto la disponibilità della propria vecchia utenza, precedentemente gestita dall'Operatore [REDACTED], non essendosi completata la procedura di migrazione.

Circa la richiesta di condanna della Compagnia Tiscali per il malfunzionamento del servizio di fonia fissa, deve rilevarsi la fondatezza dell'istanza.

In via generale - secondo quanto disposto dalla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui all'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP - allorché l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del

servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

Nel caso specifico, [REDACTED] Brindisi ha depositato unitamente all'istanza di definizione alcuni fax con i quali ha contestato al Gestore [REDACTED] disservizi che, a partire dall'aprile 2013, ha subito sulla propria linea di fonia fissa; la circostanza non è stata, peraltro, contestata dal Gestore convenuto.

Pare evidente, quindi, come la Società convenuta non abbia adempiuto agli obblighi sulla stessa gravanti sia circa la corretta fornitura del servizio telefonico, sia circa il diritto dell'utente ad essere informato sulle problematiche tecniche riscontrate, con conseguente obbligo, per la stessa, di corrispondere un indennizzo in favore dell'istante.

Quanto al periodo indennizzabile, considerato che la data di stipula del contratto risulta essere stata il 16 aprile 2013, e che il Gestore ha trenta giorni per completare la procedura di migrazione e di attivazione come previsto nelle Delibere dell'Autorità Garante, il *dies a quo* da considerarsi sarà il 16 maggio 2013. Da quanto emerge dalla documentazione agli atti, il disservizio pare essere perdurato fino alla data di presentazione dell'Istanza GU14, avvenuta l'11 luglio 2014. Non emergono altri dati certi circa il perdurare del disservizio oltre la predetta data. Di conseguenza, i giorni di malfunzionamento parziale del servizio da indennizzare sono 422.

Per il calcolo dell'indennizzo, circa la parziale fornitura del servizio voce, si applica l'art. 5, comma 2, dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, che, *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento."* Pertanto, la misura dell'indennizzo spettante è pari all'importo di euro 1.055,00 (euro 2,5 x 422 giorni di malfunzionamento).

Non potrà essere riconosciuto, al contrario, alcun indennizzo per la presunta perdita della numerazione precedentemente intestata a parte istante, in considerazione che non vi è alcuna prova, allo stato, che la stessa numerazione sia andata effettivamente perduta, o che la stessa sia ancora nella disponibilità del precedente Gestore; la stessa circostanza che parte istante ne richieda l'attivazione dimostra che, ad

oggi, non vi sia alcuna conferma che la stessa linea debba considerarsi definitivamente perduta.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, Avv. [redacted], in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 11 luglio 2014 dalla Signora [redacted] confronti di Tiscali Italia S.p.A.,

Delibera

La Società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, l'importo di euro 1.055,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale della linea di fonia fissa;
- 2) a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte