

DELIBERA DL/051/16/CRL/CRL/UD del 26 maggio 2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

xxx DE ALESSANDRIS / TISCALI

(LAZIO/D/868/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 26 maggio 2016;

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*”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 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 xxx De Alessandris presentata in data 15/10/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante ha lamentato nei confronti di Tiscali l’interruzione dei servizi, nei periodi così ripartiti:

- 19/05/2015 – 22/05/2015 per il servizio “chi è”;
- 25/05/2015 – 11/06/2015 per il servizio voce;
- 29/05/2015 – 11/06/2015 per il servizio ADSL.

Per tali disservizi chiedeva un indennizzo di € 460,00. All'udienza di conciliazione, Tiscali offriva un indennizzo omnicomprensivo di € 100,00, ai sensi dell'art. 2.2 del Regolamento, rifiutati dall'utente.

2. La posizione dell'operatore Tiscali.

In via preliminare, Tiscali, rileva l'improcedibilità dell'istanza, avendo già provveduto ad offrire l'indennizzo contrattuale alla controparte in sede di conciliazione, ai sensi dell'art. 2, allegato A della Delibera 73/11/CONS, per un totale di € 100.00.; tale importo inoltre, è stato corrisposto mediante bonifico bancario intestato all'utente, in data 26/10/2015, prima dell'instaurazione della controversia.

L'operatore segnala che, in ordine ai disservizi lamentati dall'utente, la Carta dei Servizi Tiscali prevede un importo decisamente inferiore rispetto a quello corrisposto.

Nel merito, fa presente che il servizio "chi è", segnalato il guasto dall'utente in data 22/05/2015 è stato risolto nella stessa giornata, mentre la segnalazione relativa all'interruzione dei servizi voce e ADSL, pervenuta a Tiscali in data 09/06/2015, è stata risolta in data 11/06/2015.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, occorre precisare che, in occasione dell'udienza del tentativo obbligatorio di conciliazione del 12/10/2015, Tiscali ha offerto all'utente l'indennizzo di € 100,00 omnicomprensivo per i disservizi subiti (verbale in atti), ai sensi della Carta Servizi, che l'utente dichiarava di non accettare. Tale somma veniva comunque erogata all'utente da Tiscali mediante bonifico bancario del 26/10/2015.

Tiscali ha correttamente richiamato la disposizione dell'art. 2 comma 1, Allegato A, Delibera 73/11/CONS, che testualmente dispone che "Il presente Regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento. Le disposizioni del presente 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, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi".

Si concorda inoltre con quanto affermato dal gestore in ordine alla circostanza che la somma erogata quale indennizzo, sia effettivamente migliorativa rispetto al risultato del mero computo dei parametri contrattuali, nonché di quelli da Regolamento.

La domanda di pagamento di un indennizzo, ai sensi del richiamato art.2, comma 1 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS, non può pertanto trovare accoglimento, essendo stata l'utente già soddisfatta ai sensi delle disposizioni contrattuali e, in particolare, dell'art. 3.6 della Carta Servizi Tiscali (cfr. decisione conforme AgCom Delibera 113/14/CIR), rendendo perciò la presente istanza improcedibile.

4. Sulle spese di procedura.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 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, considerata l'improcedibilità dell'istanza, appare equo disporre la compensazione delle spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento ;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di definizione proposta dalla Sig.ra xxx De Alessandris nei confronti della società Tiscali Italia xxx, con integrale compensazione delle spese di procedura.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
3. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 26 maggio 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto