

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 79 del 29 agosto 2017

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

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXXXX contro Tiscali Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 29 agosto 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);

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*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 18 maggio 2017 (prot. n. 7937/17) con cui la Sig.ra XXXXX, residente in XXXXX 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;

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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) è stata contattata telefonicamente per proposta di contratto e migrazione in Tiscali da precedente operatore;

nonostante la data prevista per il passaggio fosse l'8 dicembre 2016, la migrazione non si è perfezionata nei termini,

c) è rimasta disservita sia per il servizio voce che ADSL;

d) non è mai stata inviata copia del contratto;

e) l'istante non ha accettato l'offerta conciliativa di Tiscali.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

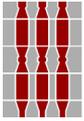
I) indennizzo per mancata migrazione nei termini previsti;

II) indennizzo per disservizio;

III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda dell'istante può essere parzialmente accolta, nei limiti e nei termini di seguito riportati.

La domanda di indennizzo per ritardo nella migrazione non può essere accolta.

Dalla documentazione versata in atti non è infatti in alcun modo possibile desumere, nemmeno in via approssimativa, la data o anche solamente il periodo della richiesta di attivazione del servizio. Nel formulario UG l'istante dichiara che l'operatore gli ha inviato messaggi sul cellulare con "presunta data di attivazione in data 8 dicembre 2016", tuttavia non deposita alcuna copia dei messaggi asseritamente ricevuti. Tutto ciò rende impossibile ricostruire la vicenda e verificare se il servizio sia stato attivato o meno nei termini previsti dalla disciplina contrattuale applicabile al caso di specie (in questo senso, tra le altre, Agcom, del. n. 69/11/CIR).

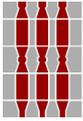
In relazione alla richiesta di indennizzo per sospensione del servizio, si rileva quanto segue.

Da quanto dichiarato dalle parti, risulta incontestato che l'istante è divenuto cliente Tiscali almeno a partire dal 28 dicembre 2016 e che la prima segnalazione di disservizio, a decorrere da detta data, coincide con il provvedimento temporaneo del 29 dicembre 2016.

A fronte della contestazione di disservizio da parte dell'istante, l'operatore non prova di aver correttamente e regolarmente provveduto all'erogazione del servizio, pur incombendo su di lui l'onere della relativa prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c.: non solo, infatti, non ha depositato memorie difensive, ma, nella comunicazione del 17 gennaio 2017, dichiara di aver predisposto un contatto con la cliente "al fine di configurare il modem di proprietà della stessa", confermando così indirettamente la mancata fornitura del servizio.

Tanto premesso pertanto, ed in assenza di prova contraria fornita da Tiscali, si ritiene che l'istante abbia diritto all'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, a decorrere dal 29 dicembre 2016, data del Provvedimento Temporaneo, sino al 17 maggio 2017, data di deposito del formulario GU14 ed ultima evidenza probatoria del permanere della problematica. Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante la somma complessiva di euro 695 (5 euro/die X 139 gg).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXX, residente in XXXXXX per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tiscali Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- versare all'istante l'indennizzo di euro 695, a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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

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)