



Comitato regionale per le comunicazioni

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

DELIBERAZIONE N. 24 del 12 settembre 2011

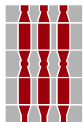
OGGETTO n. 10	Definizione della controversia TOSTI PARRUCCHIERI xxxxxxxxxxxx– TISCALI ITALIA xxx
----------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Simonetta Silvestri



Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE N. 24/2011

Definizione della controversia

TOSTI PARRUCCHIERI xxxxxxxx – TISCALI ITALIA xxxxxxxx

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del 12 settembre 2011

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTA la legge regionale 9 agosto 1991, n. 21 “Prime norme sul procedimento amministrativo”;

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”;

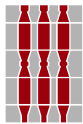
VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 “Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell'Umbria 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 Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l'organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

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. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;



Comitato regionale per le comunicazioni

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. 179/03/CSP “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 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.274/07/CONS “modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS recante “mercato dell'accesso disaggregato all'ingrosso (ivi compreso l'accesso condiviso) alle reti e sottoreti metalliche, ai fini della fornitura di servizi a banda larga e vocali (mercato n.11 fra quelli identificati dalla raccomandazione della commissione europea n.2003/311/CE): identificazione ed analisi del mercato, valutazione di sussistenza di imprese con significativo potere di mercato ed individuazione degli obblighi regolamentari” come modificata dalla Delibera 41/09/CIR;

VISTA la delibera n.73/11/CONS “approvazione del regolamento in materia d'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 pervenuta il 31 marzo 2011 (prot. n.1530), con la quale la società Tosti Parrucchieri xxxxxx , corrente in xxxxxxxx, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia;

VISTA la nota datata 08 aprile 2011 (prot.n.1722) con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza del 15 giugno 2011 per la discussione della controversia medesima;

VISTA la memoria difensiva dell'operatore Tiscali Italia pervenuta in data 06 maggio 2011 (prot.n.2207) e la documentazione alla medesima allegata;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento datata 25 agosto 2011 e la proposta del Dirigente responsabile ;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;



Comitato regionale per le comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-La società istante, Tosti Parrucchieri xxx, nell'istanza introduttiva, relativamente a contratto di telefonia intercorso con l'operatore Tiscali Italia per la fornitura di servizi telefonici sulla linea numero 07xx/xxxxxx, in sintesi, rappresenta quanto segue:

- a)-di avere richiesto in data 08 luglio 2010 il rientro della numerazione in Telecom italia;
- b)-di avere subito l'interruzione completa del servizio voce dal 05 giugno 2010 al 23 settembre 2010;
- c)-a far data dal 23 settembre 2010 al 19 ottobre 2010 il servizio telefonico è stato correttamente erogato da Tiscali;
- d)-la procedura di migrazione si è completata il 19 ottobre 2010, data in cui Telecom ha iniziato ad erogare il servizio.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti di Tiscali il pagamento di un indennizzo per quarantotto giorni di totale isolamento telefonico.

1.2-Tiscali Italia, nella propria memoria difensiva, in sintesi rappresenta quanto segue:

- a)-l'istante ha sottoscritto in data 23 aprile 2010 contratto denominato "officeone1Linea" per la fornitura di servizio adsl e voce sulla linea 07xxx/xxxxxx;
- b)-in data 19 luglio 2010 Tiscali ha ricevuto da Telecom notifica di richiesta di migrazione;
- c)-in "fase 3 " Telecom ha fissato la data di completamento della procedura (cosiddetta DAC -data di attesa consegna-) per il 16 agosto 2010 e lo ha notificato a Tiscali;
- d)-l'11 agosto 2010 perviene a Tiscali telegramma dell'istante con il quale lo stesso sollecita il completamento della procedura e la riattivazione del servizio;
- e)-il 16 agosto 2010 Tiscali deconfigura la linea dai propri sistemi per consentire il passaggio a Telecom;
- f)-dal 01 settembre 2010 al 14 settembre 2010 Tiscali invia a Telecom tre ordinativi di rientro, due dei quali vengono rifiutati da quest'ultima con la causale "altro ordinativo in corso per stessa utenza";
- g)-in data 24 settembre 2010 Tiscali ripristina l'erogazione del servizio telefonico e lo eroga regolarmente fino al 27 ottobre 2010, data di effettivo subentro di Telecom Italia.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore dichiara di non essere responsabile di quanto accaduto e richiede, quindi, il rigetto della domanda d'indennizzo.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-Dagli scritti difensivi e dalla documentazione in atti risulta quanto segue:

E' pacifico che tra le parti è intercorso un rapporto di fornitura di servizi telefonici sulla linea fissa 07xxx/xxxxxx. E' altresì pacifico che con riferimento a tale contratto l'utente ha



Comitato regionale per le comunicazioni

correttamente attivato la procedura di migrazione del servizio con portabilità della numerazione verso l'operatore Telecom Italia (cosiddetta procedura di rientro).

Dalle "schermate" inerenti la predetta procedura (eseguita dagli operatori secondo modalità informatiche) e prodotte in atti da Tiscali, risulta che la richiesta di migrazione è stata ricevuta da Tiscali in data 26 luglio 2010 e che la DAC è stata fissata da Telecom per il 16 agosto 2010.

Il tabulato inerente il traffico in entrata e in uscita del servizio voce, prodotto in atti da Tiscali evidenzia un'interruzione totale del traffico nel periodo 08 giugno 2010/23 settembre 2010.

Tale ultimo documento, in quanto riproduzione informatica, in forza della previsione dell'art. 2712 del codice civile fa piena prova dei fatti rappresentati e, quindi, nella specie costituisce prova contro Tiscali dell'interruzione del servizio voce nel periodo 08 giugno 2010/23 settembre 2010 per un totale di 107 giorni (in termini si veda Tribunale Bari sez.IV 11 giugno 2007).

Poiché per ammissione di Tiscali il subentro di Telecom nella gestione della linea era previsto per il 16 agosto 2010, fino a tale data i disservizi subiti dall'utente (dal 08 giugno 2010 al 15 agosto 2010 per complessivi giorni 68) devono essere imputati esclusivamente al gestore *donating* e quindi a Tiscali, non avendo quest'ultima giustificato in alcun modo le relative causali tecniche e, quindi, non avendo dato prova di motivi, indipendenti da propria colpa, che hanno reso impossibile l'erogazione del servizio.

Per quanto riguarda l'attribuzione della responsabilità del disservizio subito dalla società istante nel periodo 16 agosto 2010/ 23 settembre 2010 vanno fatte le seguenti considerazioni:

l'art. 20, comma 3, della delibera Agcom n.274/07/CONS stabilisce che le procedure di passaggio tra operatori garantiscono il minimo disservizio per l'utente finale e che gli operatori coinvolti devono sincronizzare le attività di attivazione e disattivazione dei servizi previo accordo tra loro.

Tiscali non ha dichiarato, né ha dato prova di avere sincronizzato la propria attività di disattivazione con quella di attivazione di Telecom; anzi ha ammesso di avere disattivato tenendo conto solamente della DAC. Quest'ultima è sicuramente finalizzata al coordinamento ed alla sincronizzazione degli operatori, ma anche perché rimodulabile (per espressa previsione dell'art.18 e del comma 12 dell'art.17 della delibera Agcom n.274/07/CONS) la sua fissazione non esaurisce l'attività di coordinamento e sincronizzazione che gli operatori devono porre in essere nelle procedure di migrazione (altrimenti non avrebbe neanche senso la previsione generale del citato articolo 20).

Ne consegue che Tiscali va ritenuta corresponsabile, in misura pari 50%, dell'interruzione del servizio subita dalla società istante nel periodo 16 agosto 2010/ 23 settembre 2010 per un totale di giorni 39.

2.2-Per quanto sopra la domanda d'indennizzo della società istante è fondata e va accolta.



Comitato regionale per le comunicazioni

Poiché la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del Regolamento Indennizzi, ai sensi dell'art.5, comma 2 del medesimo regolamento, la determinazione del *quantum* va effettuata in base alle previsioni ivi contenute. Nella specie le disposizioni da prendere a riferimento sono le seguenti:

- art.2, comma 1 (dell'Allegato A) il quale prevede la non applicazione del regolamento nel caso in cui nel verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione risulti l'impegno dell'operatore al pagamento degli indennizzi contrattualmente stabiliti
- art.2 , comma 2 (dell'Allegato A), il quale stabilisce che vanno applicati gli indennizzi contrattualmente stabiliti qualora di importi unitari superiori a quelli del regolamento indennizzi;
- art.4, comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 7,50 nelle ipotesi di sospensione del servizio non causata da motivi tecnici, bensì volontariamente disposta dagli operatori per motivi legati al rapporto con il proprio cliente;
- art.5 , comma 1 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di €5,00 nelle ipotesi di interruzione del servizio causata da motivi tecnici imputabili all'operatore;
- l'art.12, comma 2 (dell'Allegato A), il quale prevede il raddoppio degli indennizzi fissati dagli articoli dal n.3 al n.6 qualora l'utenza interessata sia di tipo "affari".

Come sopra rilevato l'interruzione del servizio dal 08 giugno 2010 al 15 agosto 2010 per complessivi giorni 68 è da ascrivere a motivi tecnici imputabili all'operatore.

La carta dei servizi Tiscali riconosce all'utente l'indennizzo giornaliero di € 5,16 per le ipotesi di anomalie o malfunzionamenti imputabili all'operatore. Tale importo unitario è inferiore a quello previsto del regolamento indennizzi che, per effetto delle previsioni di cui agli articoli 5, comma 1 e 12, 2° comma è pari ad € 10,00; poiché il verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione è privo di riconoscimenti d'indennizzi e d'impegni a pagare da parte di Tiscali, dovrà essere utilizzato il detto indennizzo *pro-die* di € 10,00 per la quantificazione dell'indennizzo dovuto all'istante per l'interruzione del servizio dal 08 giugno 2010 al 15 agosto 2010.

Ne consegue che Tiscali per tale titolo deve all'istante la somma di € 680,00 (gg.68x€10,00).

Per i motivi sopra evidenziati l'interruzione del servizio subito dalla società istante nel periodo 16 agosto 2010/ 23 settembre 2010 , per complessivi giorni 39, va invece attribuita solo al 50% all'operatore Tiscali.

Poiché tale disservizio deriva da atto volontario dell'operatore e non da motivo tecnico va preso a riferimento l'indennizzo unitario di €15,00 per effetto delle previsioni di cui agli articoli 4, comma 1 e 12, 2° comma del regolamento indennizzi (in quanto superiore all'importo unitario di € 5,16 previsto dalla carta dei servizi ed in quanto il verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione è privo di riconoscimenti d'indennizzi e d'impegni a pagare da parte di Tiscali).



Comitato regionale per le comunicazioni

In considerazione della responsabilità parziale di Tiscali detto indennizzo giornaliero va diminuito del 50%.

Ne risulta che per l'interruzione del servizio subito dalla società istante nel periodo 16 agosto 2010/ 23 settembre 2010 , per complessivi giorni 39, Tiscali è tenuta al pagamento della somma di € 292,50 (gg.39x€7,50).

Dunque, per l'intera interruzione del servizio (dal 08 giugno 2010 al 23 settembre 2010) va disposto che Tiscali deve pagare all'utente la complessiva somma di **€ 972,50**.

2.3-Poiché gli indennizzi riconosciuti 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, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.4-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a suo carico e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

All'unanimità dei voti espressi nei modi di legge,

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla società Tosti Parrucchieri xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx:

TISCALI ITALIA xxxxxxxx con sede legale in xxxxxxxxxxxx -C.F. xxxxxxxxxxxx-per i titoli di cui in motivazione, è tenuta a:

-corrispondere alla società Tosti Parrucchieri xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx la complessiva somma di **euro € 972,50**. (quattrocentonovantasette/13) oltre interessi legali a decorrere dal 31 marzo 2011 al saldo effettivo;

-corrispondere alla società Tosti Parrucchieri xxxxxxxx, corrente in xxxxxxxxxxxx , a titolo di spese di procedura, la somma di **€ 100,00** (cento/00).

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

Le società Tiscali Italia è tenuta ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante ed a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.



Comitato regionale per le comunicazioni

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

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

Perugia, 12 settembre 2011

IL PRESIDENTE

(Dott. Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Dott. Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente (Dott.ssa Simonetta Silvestri)