

DELIBERA N. 2/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
██████ / TISCALI ITALIA S.p.A.

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") dell'8 giugno 2010;

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

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

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 23/2/2010, rubricata al n. LAZIO/D/94/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui il ██████ ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società TISCALI ITALIA S.p.A.;

VISTA la nota del 1/3/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse, a produrre memorie e documentazione, nonché integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTE le memorie e i documenti depositati dalle parti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1a) Il ██████ promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio in data 15/5/2009, un procedimento di conciliazione nei confronti di TISCALI ITALIA s.p.a., lamentando il ritardato rilascio della linea da parte di TISCALI ai fini del rientro in Telecom. All'udienza, fissata per il giorno 19/2/2010, TISCALI ITALIA s.p.a. non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione.

1b) Successivamente, il ██████ con l'istanza introduttiva del presente contenzioso evidenziava che, nonostante le reiterate richieste in tal senso avanzate a far data dal 6/3/2009, la società TISCALI

ITALIA S.p.A. rilasciava con grande ritardo la linea telefonica ai fini della migrazione (rientro) ad altro operatore, segnatamente il giorno 24/6/2009. Chiedeva pertanto l'indennizzo per il mancato utilizzo della linea telefonica.

Successivamente, le parti depositavano, nel rispetto del termine fissato dal Corecom, memorie e documenti. Il ██████, nella memoria prodotta, quantificava la richiesta di indennizzo in euro 2.000,00 (duemila/00). La TISCALI ITALIA S.p.A. produceva memoria di riepilogo dei fatti, asserendo che Telecom non aveva rispettato la data prevista per l'attesa consegna della linea. Non depositava i documenti richiesti nella nota Corecom del 1/3/2010. Nessuna delle parti utilizzava il termine previsto per repliche e integrazioni documentali.

2. Motivi della decisione.

2a) Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

2b) In ordine al cambiamento dei fornitori di accesso, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – nell'intento di dettare misure *“a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della legge 2 aprile 2007 n. 40”* – ha adottato la delibera 274/07/CONS del 6 giugno 2007, con cui ha introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale.

Questo premesso, si osserva che il disposto del citato articolo 17 ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, richiamate anche nella delibera 274/07/CONS, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (*cf.* articolo 70, comma 1, lettera b). Sotto questo punto di vista, si osserva pertanto, in assenza delle condizioni generali di contratto, che sia l'istante che TISCALI ITALIA concordano nell'affermare che il termine previsto in contratto per la prestazione è di giorni 30 decorrenti dalla richiesta di rilascio della linea e che lo stesso termine risulta inadempito.

Le parti divergono invece nell'interpretazione del *dies a quo*, che per l'istante è la data del 6/3/2009, giorno in cui è stato rilasciato da TISCALI ITALIA il codice di migrazione, e che – viceversa – per l'operatore è da ritenere il 31/3/2009, ovvero la data di invio della richiesta di rilascio della linea. Sotto questo profilo, si rileva che l'articolo 18 della delibera 274/07/CONS prevede, in linea generale, che sia l'operatore *recipient* (nella fattispecie, Telecom) a raccogliere la manifestazione di volontà da parte dell'utente per poi attivare il dialogo tecnico con l'operatore *donating* (nella fattispecie, TISCALI ITALIA) e soltanto in via residuale la possibilità di inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*. In ragione di quanto appena esposto, si ritiene che il mero rilascio del codice di migrazione – che peraltro recentemente l'articolo 1, comma 1, della delibera 23/09/CIR ha sancito debba essere fornito *“nella fattura periodicamente inviata, in qualsiasi forma e modalità, al cliente”* – non possa essere interpretato come richiesta di rilascio della linea medesima. Ne consegue che il termine di 30 giorni stabilito in contratto decorre dal 31/3/2010, per complessivi 55 giorni di ritardo che la società TISCALI ITALIA S.p.A. è tenuta ad indennizzare al ██████ per la mancata attuazione della prestazione richiesta.

Ritenuta la responsabilità esclusiva della società TISCALI ITALIA S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante, si osserva che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale eventualmente previsto nella Carta Servizi TISCALI ITALIA, in quanto quest'ultimo viola il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 11 della delibera n. 179/03/CSP).

L'indennizzo va dunque calcolato moltiplicando il massimo parametro di riferimento per disservizio previsto nella Carta Servizi di TISCALI ITALIA, pari ad Euro 5,16, per il numero di giorni nei quali il medesimo si è protratto, ovvero per n. 55 giorni di ritardo nell'attuazione della portabilità del numero per un totale di euro 283,80=, (duecentoottantatre/80).

2.c. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 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”* e che *“quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi” vadano comunque “rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione”*.

Quanto alle spese della procedura, si rileva dunque che TISCALI ITALIA non ha partecipato al tentativo di conciliazione introdotto con istanza del 15/5/2009 e che soltanto a dieci mesi di distanza, nel corso del presente procedimento, ha formulato all'istante un'offerta transattiva, peraltro sostanzialmente corrispondente agli obblighi dalla stessa assunti nei confronti del [REDACTED] con il contratto e con la Carta dei Servizi. Tenuto conto di ciò, si ritiene congruo l'importo di euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto e considerato,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal [REDACTED] sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere al [REDACTED] un importo omnicomprensivo di Euro 210,00 (duecentodieci/00), anche in considerazione delle spese sostenute e della mancata partecipazione di TISCALI ITALIA al tentativo di conciliazione;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del Procedimento, dott.ssa Ines Dominici;

DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dal [REDACTED] in data 23 febbraio 2010.

La società TISCALI ITALIA s.p.a. è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 283,80= (duecentoottantatre/80), a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attuazione della portabilità del numero;
- Euro 210,00 (duecentodieci/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale Euro 493,80= (quattrocentonovantatre/80), con la precisazione che le somme riconosciute a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, www.corecomlazio.it.

Roma, 8 giugno 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici