

DELIBERA N. 15/10/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
■ WASILEWSKA/TISCALI ITALIA ■

IL CORECOM LAZIO

Nella Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità. "Corecom Lazio") del 28 luglio 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'art. 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 n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, il "Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 15 febbraio 2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/60/2010, con cui la sig.ra ■ Wasilewska ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia ■;

VISTA la nota del 3 marzo 2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

PRESO ATTO della nota depositata il 25 marzo 2010 con la quale la società Tiscali Italia ■ ha presentato la memoria difensiva ed i documenti richiesti;

PRESO ATTO delle note depositate il 26 marzo 2010 ed il 3 aprile 2010 con le quali la sig.ra ■ Wasilewska ha presentato le repliche alle produzioni avversarie;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento

La sig.ra █████ Wasilewska, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, ha introdotto il presente contenzioso, rappresentando quanto segue:

- 1) in data 21 gennaio 2008, l'istante ha richiesto telefonicamente l'attivazione del servizio Tiscali Voce 8 Mega ed il 3 maggio 2008 ha sottoscritto ed inviato a Tiscali il relativo contratto;
- 2) con lettera fax del 4 giugno 2008, l'istante lamentava la mancata attivazione del servizio;
- 3) nonostante i solleciti, l'operatore non provvedeva all'attivazione e pertanto con lettera raccomandata del 9 ottobre 2008 l'istante, rappresentata dall'avv. █████ Sciola, comunicava la risoluzione del contratto per fatto e colpa esclusiva di Tiscali e svolgeva istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom Lazio;
- 4) con raccomandata del 24 novembre 2008, Tiscali comunicava all'istante di aver eseguito la cancellazione della richiesta di attivazione del servizio ADSL e fonia;
- 5) all'udienza del 16 ottobre 2009 per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, nessuno compariva per Tiscali;
- 6) con l'istanza di definizione, l'utente ha chiesto quindi la corresponsione di un indennizzo pari ad Euro 1.580,00 per l'omessa attivazione del servizio richiesto per circa 8 mesi e per il mancato riscontro ai reclami, oltre ad Euro 200,00 per spese legali;
- 7) Tiscali produceva memoria in data 25 marzo 2010;
- 8) con nota del 26 marzo 2010, l'istante chiedeva lo stralcio della memoria di Tiscali, perché inviata tardivamente e con successiva nota del 3 aprile 2010 entrava comunque nel merito, contestando la fondatezza della difesa di Tiscali;

2. Motivi della decisione.

2.a. Sul rito

In via preliminare, si rileva il tardivo invio della memoria da parte di Tiscali. I termini assegnati con la lettera di avvio del procedimento scadevano infatti, il primo, il 13 marzo 2010, il secondo il 23 marzo 2010. La memoria è stata inviata da Tiscali a mezzo fax solo il 25 marzo 2010. Si dispone pertanto lo stralcio della medesima dagli atti del procedimento. Stesso vale a dirsi per le note di replica depositate in data 26/3/2010 e 3/4/2010 dall'istante.

2.b. Nel merito

La domanda è fondata e merita accoglimento, non essendo stato fornito da Tiscali alcun elemento probatorio idoneo a confutare e a smentire le tesi dell'istante, né all'udienza di conciliazione, cui peraltro non ha presenziato, né successivamente.

Nel caso di specie, l'operatore non ha reso all'utente alcuna spiegazione in ordine alla mancata attivazione del servizio, né ha mai prospettato ipotetici errori dell'utente che rendessero impossibile l'attivazione. E ciò non è accaduto neppure a seguito del reclamo del 4 giugno 2008, limitandosi piuttosto ad esprimere il suo rammarico per i disagi lamentati e a dare conferma dell'avvenuta cancellazione della richiesta di attivazione.

L'operatore quindi non ha fornito alcuna giustificazione in merito alla mancata attivazione del servizio, né ha dato evidenza delle ragioni di carattere tecnico che hanno reso impossibile procedere all'attivazione.

A fronte di tale inadempimento contrattuale, esclusivamente imputabile a Tiscali, va pertanto riconosciuto all'istante l'indennizzo da calcolarsi come da Carta Servizi, e dunque moltiplicando il numero di giorni di mancata attivazione (dal 21 gennaio 2008 – giorno in cui è stato registrato l'ordine di attivazione – al 29 ottobre 2008 – data in cui è stata eseguita la cancellazione della richiesta), da cui vanno preventivamente detratti i 20 giorni necessari per l'attivazione come previsto dalla Carta Servizi, per Euro 5,16.

Il calcolo da effettuare è dunque il seguente: Euro 5,16 x 262 giorni = Euro 1.351,92.

2.c. Sulle spese della 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, considerato che l'operatore non è comparso all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, cui viceversa ha partecipato l'istante, considerate altresì le difese svolte dall'utente e la condotta processuale dell'operatore, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 200,00 (duecento) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della sig.ra ■■■ Wasilewska sia da accogliere;

RITENUTO inoltre che, quanto alle spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questa Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 200,00 (duecento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per presenziare all'udienza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e per la trattazione della presente procedura;

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 del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura.

UDITA la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

L'accoglimento nei termini esposti in motivazione dell'istanza presentata dalla sig.ra ■■■ Wasilewska in data 15 febbraio 2010.

Per effetto di quanto sopra, la società Tiscali Italia ■■■ è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, l'indennizzo nella misura di Euro 1.351,92. (milletrecentocinquantuno/92), computato moltiplicando l'importo di Euro 5,16 per il numero di 262 giorni calcolati come in motivazione. La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società Tiscali Italia ■■■ dovrà inoltre corrispondere all'utente, con le medesime modalità, la somma complessiva di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese, come specificato in motivazione.

E' fatta salva per l'utente la possibilità di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior 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, n 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'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Corecom.

Roma, 28 Luglio 2010

Il Presidente
Francesco Soro
Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento
Ines Dominici
Fto