

DELIBERA N. 52/10/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FUORIGIRIMOTO di ████████ / TISCALI ITALIA ████████

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 3 dicembre 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 07/4/2010, rubricata al n. LAZIO/D/250/2010 del Protocollo del Corecom Lazio, con cui la ditta individuale FUORIGIRIMOTO di [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Fuorigirimoto") ha chiesto l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con la società TISCALI ITALIA [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Tiscali");

VISTA la nota del 09/04/2010 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;

UDITE le parti nell'udienza del 13 settembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Svolgimento del procedimento.

1a) La ditta individuale FUORIGIRIMOTO promuoveva, con istanza n. 471/10 davanti al Corecom Lazio in data 20/01/2010, un procedimento di conciliazione nei confronti di TISCALI e di TELECOM ITALIA (di seguito, "Telecom"), deducendo di avere aderito – nel maggio 2009 – ad una proposta di rientro in Telecom da Tiscali, con la sottoscrizione di un contratto Alice Business Tutto Incluso, per i servizi di fonia fissa voce, internet e pos; dal mese di settembre a tutto il mese di novembre, tuttavia, la linea risultava completamente isolata, con grave pregiudizio per l'attività commerciale. Chiedeva pertanto il pagamento di un risarcimento onnicomprensivo di € 5.000,00.

All'udienza, fissata per il giorno 24.02.2010 TISCALI non compariva, con conseguente esito negativo del tentativo di conciliazione; TELECOM compariva offrendo il pagamento di un indennizzo, che la FUORIGIRIMOTO accettava, con conseguente esito positivo del tentativo di conciliazione.

1b) Successivamente, la FUORIGIRIMOTO promuoveva la presente istanza di definizione nei confronti della sola Tiscali, deducendo che questa *"su richiesta di Telecom, ha interrotto il servizio ma, nello stesso tempo, non lasciava libera la linea per il subentro, creando un disservizio in quanto per due mesi non è stato possibile utilizzare la linea di fax, il pos e l'Ads"* e lamentando di non avere ricevuto risposta ai numerosi reclami telefonici o di avere altrimenti ottenuto l'intervento risolutore di Tiscali; chiedeva pertanto il risarcimento del danno per complessivi € 3.500,00.

TISCALI depositava memoria di riepilogo dei fatti, rilevando: 1) che in data 20.5.2009 aveva inviato all'utente, a seguito di sua richiesta, il codice di migrazione; 2) che in data 10.6.2009 aveva ricevuto da Telecom la richiesta di

migrazione, che aveva tuttavia rifiutato – in data 23.6.2009 – con la causale “*codice di migrazione errato*”; 3) che successivamente, in data 25.9.2009, a seguito di richiesta di cessazione del contratto inviata dall’utente il 8.9.2009, Tiscali aveva tempestivamente inviato un ordine di cessazione del servizio sui sistemi Telecom Italia; 4) che soltanto in data 27.11.2009 Telecom aveva comunicato a Tiscali il rientro della numerazione nella rete Telecom, nonostante la data di attesa consegna (c.d. DAC) comunicata da Telecom fosse prevista per il giorno 9.10.2009; 5) che, infine, in data 21.10.2009 Telecom aveva notificato a Tiscali la cessazione del servizio Adsl con contestuale liberazione della portante dalla rete Tiscali. A sostegno di quanto dedotto, Tiscali depositava copia dei propri *screen shot*.

1c) All’udienza di definizione del 13.9.2010, l’utente si riportava ai propri scritti difensivi ed ai documenti prodotti (copia ricevute fiscali, a riprova dell’asserito danno subito), precisando di essere rimasto privo dei servizi fax, adsl e pos dalla fine del mese di settembre al mese di novembre 2009; Tiscali contestava quanto dedotto dall’utente, e dichiarava che nel periodo di asserita mancanza di linea Adsl l’utente ha effettuato traffico voce e internet. L’udienza si concludeva con la rimessione degli atti al Collegio per la decisione.

1d) Successivamente, in data 15.9.2010, Tiscali depositava i tabulati telefonici relativi all’utenza in oggetto. La produzione deve ritenersi irrituale ed inammissibile, essendo avvenuta in fase istruttoria ormai conclusa, e di essa, pertanto, non può tenersi conto ai fini della decisione.

2. Motivi della decisione.

2.a. Nel rito.

I. – 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.

La domanda di condanna al risarcimento dei danni economici e di immagine svolta dall’istante esula dunque dalle competenze dell’Autorità, la quale in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS è chiamata solo a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell’inadempimento, cui si correla il riconoscimento di un congruo indennizzo.

In applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione e sulla base della documentazione prodotta dall'istante, la domanda di risarcimento da questi svolta può tuttavia essere interpretata e limitata come domanda di condanna di Tiscali al pagamento di un indennizzo in conseguenza di un eventuale comportamento illegittimo da parte dell'operatore, nella fattispecie rappresentato dall'indebita interruzione del servizio, dal ritardato rientro in Telecom e per l'inadeguata gestione dei reclami.

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.

II. – Si dispone inoltre lo stralcio della documentazione prodotta da Tiscali in data 15/9/2010, poiché depositata oltre il termine fissato con la nota di avvio del procedimento.

2.b. Nel merito

2.b.1. Sull'interruzione della linea telefonica ed il ritardato rientro in Telecom.

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 (*cfr.* articolo 70, comma 1, lettera b).

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) e soltanto in via residuale la possibilità di inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*.

Regola che appare rispettata nel caso di specie, laddove l'utente, che pure non ha fornito (pur se richiesta dal Corecom con la nota di avvio del procedimento) la prova della richiesta di rilascio linea ai fini del rientro in Telecom, afferma che *"Tiscali, su richiesta di Telecom, ha interrotto il servizio ..."*, con ciò confermando che la procedura è stata attivata dall'operatore *recipient*. Circostanza poi ulteriormente confermata da Tiscali che, nella propria memoria, dichiara che *"in data 10.6.2009 l'Olo recipient (nella specie Telecom) notificava alla scrivente (Tiscali) la richiesta di migrazione"*.

Ora, Tiscali ha dedotto espressamente di aver notificato in data 23/6/2009 *"un rifiuto gestionale (KO) dell'ordine di migrazione con la causale "codice di migrazione errato"* (cfr. memoria Tiscali, pag. 1), supportando tale deduzione con lo *screen shot* del proprio sistema operativo, prova documentale che conferma quanto esposto da Tiscali. A questo punto, spettava a Telecom attivarsi per rimuovere l'ostacolo per cui aveva ricevuto il ko di Tiscali ed effettuare nuovamente un ordine di rilascio di linea a Tiscali.

In ragione di quanto sopra – e, si ribadisce, in costanza della mancata produzione da parte dell'utente della richiesta di rilascio della linea – si ritiene che nessun inadempimento sia imputabile a Tiscali nell'espletamento della procedura di rilascio della linea. Conseguentemente, avendo Tiscali seguito correttamente le procedure, deve essere rigettata la relativa domanda di pagamento di un indennizzo.

Né può addebitarsi a Tiscali il ritardo nella lavorazione del successivo ordine di cessazione e contestuale rientro della numerazione nella rete Telecom Italia, inviato dall'utente a Tiscali il 8.9.2009 e, a seguito del quale Tiscali, in data 25.9.2009 inviava un ordine di cessazione del servizio a Telecom. Il ritardo accumulato – l'ordine veniva espletato il successivo 27.11.2009, in ritardo rispetto alla data attesa consegna (D.A.C.) indicata dalla stessa Telecom al 9.10.2009 – non può pertanto essere imputato a Tiscali.

2.b.2. Sulla mancata risposta ai reclami.

L'utente lamenta di avere ripetutamente sollecitato Tiscali, nel periodo settembre/novembre 2009, a gestire le proprie richieste senza tuttavia avere mai alcun riscontro scritto da parte di Tiscali. Tiscali non ha mai contestato di aver ricevuto le dette sollecitazioni, che, secondo un criterio di ragionevolezza, possono essere interpretate come reclami.

Si deve al proposito ricordare che in qualsiasi momento del rapporto contrattuale se un utente decide di rivolgersi all'operatore tramite reclamo per richiedere precisi e dettagliati chiarimenti sul suo singolo caso, con contestazioni nel caso di specie puntuali e circoscritte, la pratica va gestita secondo la normale procedura. Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta entro il termine indicato nel contratto, *“termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso”* (art. 8, comma 4, Delibera 179/03/CSP) e che viene diversamente fissato in giorni 30 nella carta dei servizi Tiscali.

Tiscali, come detto, non ha contestato di aver ricevuto reclami, né ha fornito prova alcuna di avere correttamente gestito il cliente. D'altra parte, risulta da un documento versato in atti dall'istante che Tiscali avrebbe dato una risposta telefonica ai “solleciti e [alle] telefonate all'assistenza clienti”.

Questo premesso, e ricordato che la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta* – per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato – si ritiene che Tiscali abbia avuto un gestione inesatta del reclamo, tanto più in una fattispecie – com'è quella in esame – in cui l'utente era rimasto senza linea telefonica e necessitava pertanto di avere un riferimento certo per poter decidere in merito alle iniziative da assumere.

In ragione di quanto sopra, il disagio dell'utente deve essere commisurato in relazione ad una serie di fattori: a) la durata della sospensione (l'utente inviava l'ordine di cessazione e contestuale rientro della numerazione nella rete Telecom il giorno 8.9.2009 e che l'ordine veniva eseguito soltanto il successivo 27.11.2009); b) il termine di tolleranza di 30 giorni previsto dalla Carta dei servizi; c) la circostanza che il disservizio ha riguardato i servizi adsl, fax e pos di un'utenza business; d) la condotta complessiva di Tiscali. In ragione di ciò si ritiene che nella fattispecie sia equo e proporzionale liquidare l'indennizzo di euro 200,00 per l'inesatta gestione dei reclami inoltrati dall'utente.

2.c. 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'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 non ha partecipato al tentativo di conciliazione introdotto con istanza del 20.1.2010 e che, tenuto conto anche di ciò, si ritiene congruo l’importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

*** ** ***

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dalla ditta individuale FUORIGIRIMOTO sia parzialmente 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 alla ditta individuale FUORIGIRIMOTO di [REDACTED] un importo omnicomprensivo di Euro 100,00 (duecento/00), anche in considerazione della mancata partecipazione di TISCALI 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;

DELIBERA

L’accoglimento, nei termini di quanto esposto in motivazione, dell’istanza presentata dalla ditta individuale FUORIGIRIMOTO di [REDACTED] in data 07.04.2010.

La società TISCALI ITALIA [REDACTED] è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell’istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- Euro 200,00= (duecento/00), a titolo di indennizzo per inesatta gestione del reclamo;

- Euro 100,00= (cento/00) a titolo di spese di procedura;

E così in totale Euro 300,00= (trecento/00), 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, 3 dicembre 2010

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto