

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.320
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TISCALI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2577);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 30.01.2018, l'istante ha presentato istanza di definizione n. prot. AL/2018/26244 del 24/04/2018.

L'istante lamenta, nei confronti di Tiscali Italia X (di seguito Tiscali) la mancata attivazione del servizio.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, integrata con successiva memoria, e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che, in data 12.08.2017, ha concluso con Tiscali un contratto per linea fissa e ADSL e che, all'atto di sottoscrizione, l'operatore gli ha garantito il perfezionamento dell'attivazione entro il 31.08.2017;
- di aver ricevuto solo alla fine di settembre da Tiscali la documentazione relativa al contratto concluso unitamente al modem;
- di non aver potuto usufruire, di conseguenza, del servizio richiesto per due mesi e di essersi visto costretto ad attivare a proprie spese chiavette usb per la navigazione e internet;
- di aver inviato, in data 14.10.2017, a Tiscali, stante il grave inadempimento, PEC di disdetta del contratto.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a)) l'indennizzo per mancata attivazione dei servizi, ex art. 3 Regolamento indennizzi, per un totale complessivo di Euro 660,00, pari a euro 15,00 (7,50 x 2 utenza business) x 44 giorni, dal 31.08.2017 (data prevista di attivazione) al 14.10.2017 (data disdetta);
- b) lo storno delle fatture insolute ed il ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore;
- c) le spese di procedura ex art 19 del Regolamento per euro 100,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria prot. AL/2018/35292 del 05/06/2018, Tiscali riferisce di aver ricevuto da parte istante, in data 11.08.2017, la richiesta di attivazione di un pacchetto di servizi ADSL e Voce su linea fissa nativa Telecom Italia xxx815 denominato "Suite Fibra Facile Affari". L'operatore precisa che la Carta dei Servizi Tiscali prevede che i tempi di attivazione sono di 90 giorni per i servizi per le tecnologie ADSL/VULA/fibra e che il servizio può essere attivato nei tempi indicati per le varie tipologia di offerta solo in caso di esito positivo della imprescindibile verifica tecnica, interamente a carico di Telecom Italia, in merito all'utilizzo delle infrastrutture di rete da quest'ultima controllate. Tiscali riferisce di aver conosciuto, nel caso de quo, l'esito negativo di detta preventiva verifica tecnica solo il 10.10.2017, data in cui ha ricevuto da parte di Telecom la notifica di KO di attivazione con causale "Area non coperta dal servizio".

Tiscali aggiunge di aver dato riscontro con mail e sms del 19.10.2017 dell'impossibilità a procedere all'attivazione del servizio per cause al lei non imputabili all'istante, il quale con PEC del 13.10.2017 aveva comunicato la sua volontà di disdetta contrattuale con effetto immediato.

Tiscali richiede, pertanto, il rigetto della richiesta di indennizzo avanzata dall'istante in quanto non è stato possibile procedere all'attivazione del servizio a causa di impossibilità tecniche, richiamando quanto previsto dalla Carta dei servizi ai punti 2.2 per cui l'indennizzo è previsto unicamente nel caso in cui il ritardo dell'attivazione sia imputabile a Tiscali e solo in questo caso il cliente ha diritto indennizzi previsti al punto 3.6 per cui salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi, Tiscali si impegna ad attivare il servizio entro 90 giorni.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In merito alla richiesta di parte istante di storno dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero crediti, Tiscali riferisce che il servizio non è mai stato attivato e non ha prodotto fatture.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

a) La richiesta di indennizzo per mancata attivazione dei servizi, ex art. 3 Regolamento indennizzi, non può essere accolta.

Nel caso in esame, dalla registrazione vocale prodotta in atti risulta che, in data 11.08.2017, l'istante ha richiesto telefonicamente a Tiscali l'attivazione del Servizio "Suite Fibra Facile Affari", comprendente un pacchetto di servizi ADSL e Voce su linea fissa, che l'operatore ha garantito nei tempi indicati nella Carta servizi. Nulla risulta invece di quanto asserito dall'istante in merito alla garanzia da parte dell'operatore di procedere all'attivazione entro il 31.08.2017. La Carta dei Servizi Tiscali (versione 28 gennaio 2017), al punto 2.2, prevede, quale tempo massimo di attivazione dei servizi ADSL e Voce, 90 giorni dalla ricezione da parte di Tiscali della proposta di abbonamento correttamente formulata, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica non imputabili all'operatore stesso.

Ne deriva che, stante la suddetta richiesta dell'istante del 11.08.2017, Tiscali avrebbe dovuto contrattualmente attivare il Servizio entro 11.11.2017.

Non risultando, dunque, esservi stato ritardo nell'attivazione del servizio richiesto rispetto ai termini contrattuali, non è applicabile l'art. 3, co 1 del Regolamento indennizzi, per cui: *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*.

L'operatore ha inoltre provato che, in pendenza dei suddetti termini contrattuali di attivazione del contratto, l'attivazione del servizio si è resa impossibile per causa tecnica a sé non imputabile. Dalla documentazione in fascicolo risulta, infatti, che Tiscali ha ricevuto la notifica di KO di attivazione con causale *"Area non coperta dal servizio"* da parte di Telecom Italia in data 10.10.2017, venendo così a conoscenza dell'esito negativo della propedeutica verifica tecnica in



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

merito all'utilizzo delle infrastrutture di rete controllate da quest'ultima. Di tale impossibilità tecnica, Tiscali ha informato in data 19.10.2017 l'istante, il quale, nel frattempo, con PEC del 13.10.2017 aveva presentato disdetta immediata.

Tiscali risulta pertanto aver adempiuto agli oneri informativi di cui al comma 2 dell'art. 3 del Regolamento indennizzi, per cui: *"Ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi."*

Per quanto esposto, la richiesta di indennizzo per mancata attivazione dei servizi, ex art. 3 Regolamento indennizzi, non può essere accolta.

b) La domanda di storno delle eventuali fatture insolute ed il ritiro della relativa pratica di recupero crediti non ha motivo d'essere dal momento che, come riconosciuto dallo stesso operatore in memoria, il servizio non è mai stato attivato e di conseguenza non ha prodotto fatture.

c) La domanda relativa alle spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, e alla luce delle Linee guida (punto III.5), considerato l'esito negativo della presente definizione, non può essere accolta.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)