

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/707080/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX  
XXXXXX - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, 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 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza dell’utente XXXXX XXXXX, del 05/10/2024 acquisita con protocollo n. 0260519 del 05/10/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 5 ottobre 2024 nei confronti di Tiscali S.p.a. (da qui in avanti anche solo l’Operatore), il sig. XXX XXX (da qui in avanti per brevità anche solo l’Istante o l’Utente), per il tramite del proprio delegato Avv. XXXX XXXX, contesta l’interruzione totale dei servizi voce e dati sull’utenza fissa allo stesso intestata occorsa a partire dal 10 luglio 2024 - e tempestivamente segnalata - ma risolta dall’Operatore solo in data 9 settembre 2024, a seguito della presentazione dell’istanza di conciliazione e contestuale istanza per l’adozione di provvedimento temporaneo. A fronte di tali contestazioni, l’Istante formula le seguenti richieste: 1) indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e internet dal 10/07/2024 al 09/09/2024, per un totale di 62 giorni; 2) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 3) “ripetizione della

fattura XXXXXX di euro 53,90 (bimestre luglio/agosto 2024), poiché attinente ad un periodo di mancata erogazione dei servizi”; 4) annullamento di eventuali morosità pendenti; 5) Rimborso per spese di assistenza e procedura. Con replica alla memoria avversaria, l’Istante: - evidenzia la mancata contestazione da parte di Tiscali dell’esistenza dei disservizi lamentati dall’istante; - rileva che il Gestore non dimostra di aver fatto tutto quanto di propria competenza per la risoluzione tempestiva del disservizio, né dimostra di aver tempestivamente ed adeguatamente informato l’Utente delle difficoltà incontrate nella risoluzione del guasto; - rispetto all’invocata applicazione dell’art. 2 comma 3, del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), evidenzia come, a fronte dell’immediato reclamo formulato in data 10/07/2024, l’Operatore non ha comunicato all’utente l’intervenuto accoglimento dello stesso: l’Operatore ha ignorato - di fatto - la segnalazione dell’istante che, decorsi infruttuosamente i 45 giorni previsti per la gestione della stessa, si è trovato costretto ad incardinare procedimento UG/698263/2024 e procedimento GU5/698264/2024 in data 23/08/2024; - evidenzia, ancora, che solo decorsi ampiamente i termini previsti dall’Art. 2, comma 3, del c.d. Regolamento indennizzi, e nella stessa data in cui si teneva l’udienza di conciliazione (19 settembre 2024), l’Operatore ha comunicato di aver erogato un asserito “indennizzo automatico” di euro 140,00, null’altro proponendo ai fine del raggiungimento di un accordo transattivo.

Con memoria ritualmente depositata, l’Operatore riporta quanto segue: - come indicato nell’udienza di conciliazione tenutasi il 19/09/2024 e confermato dal delegato dell’istante avanti lo spett. le Co.Re. Com Lombardia, ai sensi dell’art. 2 comma 3, della Delibera 347/18/CONS, Tiscali ha già riconosciuto all’Istante l’indennizzo di € 140,00 a compensazione dei giorni di mancata fruizione del servizio; - è altresì stato applicato uno sconto in fattura pari a 2 mensilità di canone gratuito del valore di € 53,90 Iva inclusa; - “In data 11/07/2024 il Sig. XXX XXX titolare del servizio Tiscali “UltraInternet Full - Fwb Ftts” associato alla numerazione XXXXXX, contattava l’assistenza segnalando l’assenza di connettività. Nella medesima data veniva aperta la segnalazione di guasto XXXXX con causale “Assenza di portante,” gestito dall’assistenza con contestuale segnalazione verso Fastweb (gestore dell’infrastruttura); - “In merito alla causale di guasto e in seguito alle verifiche richieste dalla Scrivente è emerso che si trattava di un Fault massivo su tratta esterna del fornitore. Come esaustivamente descritto anche in sede di gestione del provvedimento d’urgenza, Tiscali ha provveduto a monitorare e sollecitare reiteratamente la risoluzione della problematica; trattandosi di un guasto massimale e complesso sulla rete, sono stati comunicati tempi di intervento più lunghi e pertanto le date di data di attesa consegna venivano rimodulate fino al definitivo suo esito positivo avvenuto in data 06/09/2024”; - Tiscali ha agito con correttezza, attivandosi, prontamente, per la risoluzione del disservizio, fornendo adeguato e puntuale riscontro alle segnalazioni inviate dall’istante, senza ritardo alcuno; - “Nonostante la tipologia del guasto sia riconducibile a cause non imputabili alla società Tiscali, come previsto dalle CGC (art 7 al comma 7.3) di cui l’istante ha preso visione, la stessa ha provveduto ad applicare, alla chiusura del guasto, gli indennizzi contrattuali erogati mediante bonifico bancario e accreditati regolarmente con data valuta 17/09”; - “Nella medesima data Tiscali ha anche provveduto ad applicare due mensilità gratuite di cui è stata data informativa all’istante mediante sms al numero XXXXXXXX. L’accredito dell’indennizzo è stato confermato dall’istante in sede di udienza”.

In linea generale, l’istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall’all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, le richieste dell’istante possono essere accolte solo parzialmente, per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. La richiesta di indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e internet può essere accolta nei limiti e per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. Risulta acclarato, in quanto confermato dallo stesso Operatore, che l’utenza oggetto di istanza è stata interessata da malfunzionamento totale, occorso a partire dal 10 luglio 2024. In data 11 luglio 2024 l’utente effettuava reclamo telefonico per segnalare il guasto, che veniva risolto in data 9 settembre 2024. In data 27 agosto 2024, nell’ambito della procedura d’urgenza (GU5) avviata dall’Istante il 23 agosto 2024, l’Operatore dichiarava che il malfunzionamento era stato cagionato da “un guasto massivo e complesso sulla rete”, indicando il 9 settembre successivo quale data prospettata per la soluzione del problema dal gestore di rete (Fastweb) e allegando documentazione circa le comunicazioni intercorse con quest’ultimo. Prima di tale comunicazione, tuttavia, non risulta provato che l’Operatore abbia informato l’Istante della natura del guasto e degli eventuali tempi di risoluzione, nel rispetto degli oneri informativi cui lo stesso soggiace. Come è noto, in base alla Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/ CSP, gli operatori sono tenuti

a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici. Inoltre, in materia di interruzione dei servizi, l'Autorità ha previsto che "Allorquando gli operatori di telefonia diversi dall'incumbent stipulino con quest'ultimo contratti aventi a oggetto la materiale locazione delle linee per la fornitura del servizio di telefonia a banda larga e vocale ad accesso disaggregato (ULL) o in WLR alle reti e sottoreti metalliche, il primo rimane esclusivo proprietario delle linee e, per l'effetto, ne cura la gestione e la conseguente manutenzione dei guasti. Pertanto, l'operatore OLO non è nelle condizioni di intervenire sull'utenza, e nei suoi confronti alcuna richiesta di liquidazione di indennizzi per i disservizi subiti può trovare accoglimento in caso di guasto sulla rete, fermi restando gli oneri informativi su quest'ultimo gravanti (De 100/18/DTC)". E, successivamente, con le Del. 208/20/CIR e 209/20/CIR ha precisato: "Da un punto di vista regolamentare l'operatore di rete è tenuto a garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning e assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail. Pertanto, l'operatore di accesso non è titolare di alcun rapporto contrattuale con l'utente finale e, conseguentemente, quest'ultimo non è legittimato a vantare alcuna pretesa indennitaria nei confronti del primo in caso di disservizio (Cfr., in tema, Cassazione civile, sez. III, n. 18470/15). Diversamente ritenendo, inoltre, l'operatore wholesale sarebbe condannato a un ristoro di tipo risarcitorio che esula dalle competenze dell'Autorità. Per l'effetto, la richiesta di estromissione di dell'operatore di rete dal procedimento risulta accoglibile. Tuttavia, ai sensi dell'art. 4, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Quando l'operatore OLO non ottemperi all' informativa al cliente in ordine agli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete, con ciò impedendogli di avere contezza dei motivi sottesi alla interruzione dei servizi e interferendo con la sua possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore, sorge l'obbligo di corresponsione degli indennizzi". Alla luce di quanto sino a qui esposto, si ritiene che l'Istante abbia diritto ad un congruo indennizzo da malfunzionamento, ai sensi dell'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi. Si ritiene privo di rilievo, ai fini della quantificazione dell'indennizzo, quanto sostenuto dall'Operatore in merito alla già avvenuta corresponsione degli indennizzi contrattuali, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del c.d. Regolamento sugli Indennizzi. Tale disposizione prevede che non debbano essere applicati gli indennizzi stabiliti dal citato Regolamento se l'operatore, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto. Tale disposizione prevede, dunque, che si verifichino due condizioni affinché si possa "derogare" all'applicazione degli indennizzi regolamentari: che entro i 45 dalla proposizione del reclamo, l'operatore comunichi all'utente l'accoglimento dello stesso; che entro lo stesso termine, l'operatore eroghi l'indennizzo contrattuale. Dall'istruttoria condotta è emerso che, a fronte del reclamo del 11 luglio 2024, l'Operatore non ha in riscontro l'Utente nel termine di 45 giorni, né ha comunicato l'avvenuto accoglimento dello stesso; del pari, risulta che l'Operatore ha erogato l'indennizzo contrattualmente previsto solo in data 16 settembre 2024. E se è vero che il calcolo preciso dell'indennizzo da corrispondere all'utente può essere effettuato solo alla luce della data di effettiva risoluzione del malfunzionamento, è altresì vero che sarebbe ben possibile per l'operatore, una volta comunicato l'accoglimento del reclamo, quantificare (e corrispondere) l'indennizzo per i giorni di disservizio già trascorsi e, successivamente, liquidare il residuo indennizzo sino alla data di chiusura definitiva del guasto. Considerato tutto quanto precede, si ritiene che l'Istante abbia diritto all'indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi, da calcolarsi moltiplicando il parametro giornaliero di € 6,00 per i due servizi oggetto di interruzione (voce e dati) e per i 47 giorni compresi tra l'11 luglio 2024 (data del reclamo) e il 27 agosto 2024 (data dell'avvenuta informativa al cliente in merito alla natura del guasto e ai tempi previsti per la sua risoluzione), per complessivi € 564,00. Da tale importo andrà sottratto quanto già corrisposto dall'operatore (€ 140,00), per un importo totale da indennizzare pari ad € 424,00. Quanto alla richiesta di indennizzo da mancato riscontro a reclamo, la stessa non è accolta in quanto si ritiene che l'indennizzo corrisposto per il lamentato disservizio compensi adeguatamente anche il pregiudizio eventualmente subito dall'utente per il mancato riscontro alla segnalazione dell'11 luglio 2024. Quanto alla

richiesta di “Ripetizione della fattura XXXXXX di euro 53,90 (bimestre luglio/agosto 2024), poiché attinente ad un periodo di mancata erogazione dei servizi”, la stessa non risulta meritevole di accoglimento atteso che l’Operatore ha disposto l’applicazione di due mensilità gratuite, a compensazione dei 60 giorni di servizi non fruiti, come dimostra la fattura n. XXXX del 02/12/2024, emessa per il bimestre gennaio/febbraio 2025 e non esponente alcun costo per l’utente. Quanto alla richiesta di storno totale di eventuali insoluti, si evidenzia che, sulla base di quanto dichiarato dall’Operatore e non espressamente contestato dall’utente (che nulla peraltro adduce a riprova di eventuali fatture rimaste impagate), la posizione amministrativa e contabile relativa all’utenza oggetto di istanza risulta regolare. Da ultimo, alla luce dell’accoglimento parziale dell’istanza e della condotta delle parti nel corso dell’intero procedimento, si ritiene equo compensare tra le stesse le spese di procedura.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell’istanza del 05/10/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell’istante l’importo di € 424,00 (quattrocentoventiquattro/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell’istanza sino al saldo effettivo. La società Tiscali S.p.a è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell’articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell’Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura  
Roberto Saini