

del 17/09/2024

**DETERMINA 49 Fascicolo n. GU14/566253/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****[REDACTED] - 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;

RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017

VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “Corecom Puglia” al Dott. Giuseppe Musicco;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)”;

VISTA la Determinazione dirigenziale n. 19 del 2 marzo 2022 con la quale il Segretario Generale del Consiglio Regionale ha provveduto a conferire l’incarico di Dirigente ad interim del Servizio “Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv” al Dott. Vito Lagona;

Considerata l’attività istruttoria svolta dalla funzionaria dott.ssa Arianna Abbruzzese;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], del 19/11/2022 acquisita con protocollo n. 0329790 del 19/11/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di contratto di tipo residenziale per servizio dati relativo al c.c. CB\*\*\*39, rappresenta quanto segue: "In data 01.10.2020 il Sig. \*\*\*\*\* sottoscriveva con l'odierno convenuto l'offerta contrattuale "Offerta Linkem senza limiti mega promo" che prevedeva la navigazione in rete alla velocità di 30 Mbps. Tuttavia, sin dall'installazione del modem router, il mio Assistito riscontrava dei malfunzionamenti sulla linea: il più delle volte la linea "cadeva" e la velocità di navigazione era addirittura inferiore a 7 Mbps in download. Sicché il Sig. \*\*\*\*\* contattava più volte il servizio clienti, senza ricevere alcun riscontro positivo. A titolo esemplificativo si riportano le segnalazioni del 03.12.2020, 06.12.2020, 23.08.2022 e 07.09.2022. È opportuno precisare che il mio Assistito ha sempre corrisposto il canone mensile nonostante i lamentati disservizi che gli hanno reso, di fatto, impossibile navigare in rete. Senonché, in data 28.09.2022, l'operatore convenuto ha arbitrariamente sospeso il servizio senza che ve ne fossero i presupposti. Infatti, il convenuto ha omesso qualsiasi preavviso in merito ad una possibile sospensione dell'utenza e, tra l'altro, l'unica fattura ad oggi non pagata scade in data 29.09.2022. Pertanto, alla luce delle suesposte argomentazioni, si chiede il riconoscimento di 300,00 € a titolo di indennizzo per i disservizi lamentati dall'istante e la riattivazione immediata del servizio." In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) 300,00 Euro a titolo di indennizzo per i disservizi lamentati; II) 300,00 Euro a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "[...] Tiscali ha proceduto a verificare l'intera posizione del cliente e, analizzando quanto oggettivamente è risultato dai propri sistemi informatici, ha rilevato che il sig. \*\*\*\*\* , dalla data di attivazione del servizio avvenuta il 03/10/2020 (doc. 2), ha contattato l'assistenza per lamentare prevalentemente mera lentezza di navigazione nei giorni 03/12/2020, 05/12/2020, 14/05/2021, 02/03/2022, 23/08/2022, 07/09/2022 tuttavia, dalle verifiche effettuate in linea con l'operatore, non sono state riscontrate particolari criticità al servizio rilevando parametri di connessione buoni (doc. 3). Di poi, in occasione del contatto telefonico del 07/09/2022, l'operatore ha informato il Cliente che la Scrivente società era impegnata in un intervento di ottimizzazione della propria rete, quale attività volta ad offrire sempre il miglior servizio possibile ai propri Clienti. Si rappresenta, altresì, che i documenti prodotti da controparte relativi alle verifiche sulle prestazioni della connessione non sono idonei a rilevare alcunché posto che non è possibile verificare e confermare che il servizio utilizzato per i test sia effettivamente riconducibile al Cliente, non essendo presente nessun tipo di dato identificativo dello stesso. Di poi si significa che controparte ha prodotto dei test di velocità riferiti al periodo compreso tra novembre 2018 e settembre 2020, relativi ad un periodo antecedente la data del 03/10/2020 di attivazione del servizio de quo. Con riferimento alla contestata sospensione amministrativa del servizio, si significa che Tiscali, in data 28/09/2022, ha legittimamente effettuato la sospensione amministrativa del servizio. In particolare, in ragione del perdurante stato di morosità del Cliente che, in data 28/09/2022, non aveva ancora effettuato il pagamento della fattura n. 22-1223783 di 53,80, relativa ai mesi di luglio/agosto 2022 e scaduta in data 29/07/2022 (doc. 4), la Scrivente società, previo invio di sms ed e-mail di solleciti di pagamento e preavviso di sospensione, rispettivamente n. 1 sms in data 23/08/2022, n. 2 sms in data 07/09/2022, un 'email di sollecito in data 07/09/2022 (doc. 5), solo in data 28/09/2022 ha provveduto a mettere in sospensione il Cliente conformemente alle condizioni generali di contratto e alla normativa di settore. Ad ogni buon conto, Tiscali il giorno 30/09/2022, data in cui è stato notificato il GU5/553991/2022, ha riattivato il servizio nelle more del procedimento. Giova, altresì, precisare che ad oggi, nonostante il Cliente usufruisca del servizio, non ha ancora saldato né la suddetta fattura né le fatture relative ai bimestri successivi di settembre/ottobre 2022, n. 22T0052246 di € 53,80, scaduta il 29/09/2022 e di novembre/dicembre 2022, n. 22T0384221 di € 53,80, scaduta il 28/11/2022 (doc. 6). Pertanto, l'attuale esposizione debitoria del Cliente ammonta ad € 161,40. Di poi, ad ulteriore dimostrazione della regolare erogazione del servizio e che l'unica interruzione legittima del servizio si sia verificata, come rappresentato, tra il giorno 28/09/2022 e il 29/09/2022 per la morosità pendente, si producono i file di log (doc. 7) estratti a seguito della notifica dell'istanza UG del 29/09/2022 ed afferenti al periodo compreso tra il 01/10/2021 (prima data utile per estrarre i dati relativi al traffico telematico, ai sensi degli artt. 123 e 132 del d.lgs. 196/2003 e ss. mm. e ii.) e il 27/10/2022 (data dell'udienza di conciliazione UG), che diversamente provano come, nel periodo in questione, l'apparato in uso al Cliente si sia regolarmente connesso ed il servizio sia stato regolarmente erogato." Alla luce di quanto esposto, la società convenuta, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, conclude per il rigetto dell'istanza.

All'esito di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le motivazioni e nei termini di seguito precisati. La domanda sub I), di per sé generica, in ottica di favor utentis è da considerarsi quale richiesta di indennizzi per malfunzionamento del servizio dati e per l'indebita sospensione amministrativa dell'utenza. Ciò premesso, in relazione all'ipotesi di malfunzionamento, si osserva quanto segue. L'utente ha rappresentato un problema di lentezza della trasmissione dati tale da non consentire un utilizzo ottimale del servizio. In tale circostanza, si parla di "linea degradata", a significare che il servizio è stato erogato, ma non in conformità degli standard attesi. In base all'orientamento Agcom in materia (si vedano, per tutte, le Delibere nn. 131/06/CSP, 244/08/CONS, 151/12/CONS, 126/16/CIR e 67/16/CIR), l'utente, nel caso in cui la qualità della connessione internet non sia adeguata ai valori indicati dagli operatori, matura non il diritto a un indennizzo, quanto, piuttosto, il diritto di recedere dal solo servizio internet senza penali. Infatti l'articolo 8, co. 6, della delibera n. 244/08/CONS prevede espressamente che: «Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata». Alla luce delle osservazioni che precedono, la fattispecie in esame non può dar luogo alla corresponsione di alcun indennizzo. Con riferimento alla sospensione del servizio, si osserva quanto segue. L'operatore convenuto a sostegno della propria posizione, ha depositato lettera di sollecito di pagamento con preavviso di sospensione del 07/09/2022, asseritamente inviata a fronte del mancato pagamento della fattura n. 22-1223783 del 29/06/2022 (scadenza 29/07/2022). In data 28/09/2022, il gestore ha sospeso il servizio. Ciò posto si osserva che, ai sensi dell'art. 1, c. 291, della Legge n. 160/2019, gli operatori sono tenuti a trasmettere le comunicazioni con cui contestano gli eventuali mancati pagamenti di fatture e comunicano la sospensione della fornitura in caso di mancata regolarizzazione, con adeguato preavviso, non inferiore a quaranta giorni, tramite raccomandata con avviso di ricevimento. Nel caso di specie, l'operatore non ha provato di aver trasmesso il suddetto sollecito di pagamento a mezzo raccomandata e, comunque, ha sospeso il servizio prima della scadenza del termine di quaranta giorni di cui alla disposizione normativa sopra richiamata. Si osserva, altresì, che il servizio è stato ripristinato in data 30/09/2022, solo a seguito di richiesta di provvedimento temporaneo d'urgenza GU5/553991/2022. Inoltre, sulla base dell'attività istruttoria documentale derivante dall'attività delle parti, deve evidenziarsi che, nelle more dell'espletamento della procedura di definizione, l'istante ha subito tre ulteriori sospensioni amministrative, senza preavvisi di sospensione. Al riguardo l'operatore non ha fornito alcuna evidenza documentale, limitandosi ad eccepire la legittimità della sospensione a fronte dell'insoluto presente nei propri sistemi. Alla luce di quanto sopra, può riconoscersi in favore dell'utente, ai sensi dell'art. 5, comma 1, di cui all'All. A alla delibera n. 347/18/CONS, l'indennizzo per sospensione del servizio, calcolato come segue. Con riferimento alla prima sospensione, il termine iniziale è da identificarsi nella data del 28/09/2022, come dichiarato da entrambe le parti; il termine finale è individuato nella data del 30/09/2022, come da memoria dell'operatore depositata nel fascicolo documentale relativo al procedimento GU5/553991/2022, per un totale di n. 2 giorni. Per quanto attiene alle ulteriori tre sospensioni, si riscontrano i seguenti periodi: - 2 giorni, rilevabili nell'ambito del procedimento GU5/581895/2023, relativi all'intervallo 24/01/2023 (data di sospensione) - 26/01/2023 (data di ripristino servizio); - 1 giorno (nell'intervallo 13/02/2023 - 14/02/2023), come ricavabile dal procedimento GU5/586853/2023; - 10 giorni relativamente all'intervallo 07/03/2023 - 17/03/2023, come individuato nel procedimento GU5/592416/2023. Data la misura di 7,50 € pro die prevista dall'art. 5, comma 1, del citato Regolamento Indennizzi, considerato l'arco temporale complessivamente indennizzabile di n. 15 giorni, la misura totale dell'indennizzo da corrispondere è pari a € 112,50 (centododici/50). La richiesta sub II) deve dichiararsi inammissibile, in quanto rappresenta domanda nuova, giacché non formulata nell'istanza di conciliazione. Al riguardo, si richiama il paragrafo III.1.2. dell'allegato alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS recante le "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", in base al quale l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso sottoposto al prodromico tentativo di conciliazione.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/11/2022, è tenuta a corrispondere, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, in compensazione con la

posizione debitoria e, per l'eventuale residuo, l'importo complessivo di € 112,50 (centododici/50) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio, ex art 5, comma 1, All. A alla delibera 347/18/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e sino al saldo effettivo. 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  
GIUSEPPE MUSICCO