

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/722393/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXX XXXX - 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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 16/12/2024 acquisita con protocollo n. 0330270 del 16/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La parte istante sig. XXXX XXXX, di seguito utente, istante e/o cliente, con la presente procedura ha lamentato alla Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) l'interruzione del servizio internet nel periodo compreso dal 25/11/2024 al 05/12/2024. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato che la linea dati non ha funzionato per parecchi giorni e che nonostante i reclami fatti la stessa veniva ripristinata solo il

05/12/2024 a seguito della richiesta del provvedimento d'urgenza presentata al Co.Re.Com. unitamente all'istanza di conciliazione. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: 1) l'indennizzo per il disservizio avuto sulla componente internet (aumentato di 1/3); 2) il rimborso di euro 9,79 quale importo pagato in fattura per il servizio non reso. L'utente, in sede di controdeduzioni, ha contestato le dichiarazioni rese dall'operatore nella memoria ritenendole fondate su argomenti inammissibili e in sintesi ha dichiarato quanto segue. In via preliminare, ha asserito che diversamente da quanto affermato da Tiscali, il disservizio si è protratto dal 25/11/2024 al 05/12/2024 data quest'ultima in cui il Co.Re.Com. Sicilia, una qualvolta accertato che il servizio internet era ritornato funzionante, ha archiviato il procedimento GU5/718373/2024 come documentazione in atti. Per tale ragione, la durata differente di disservizio dichiarata da Tiscali non è veritiera così come anche la documentazione all'uopo prodotta, in quanto trattasi di documentazione proveniente dallo stesso operatore ed in quanto tale può costituire prova contro la società ai sensi dell'art. 2709 c.c., e mai a suo favore. Per le medesime motivazioni ha eccepito altresì i documenti 3 e 4 prodotti da Tiscali e contestato il contenuto del documento 5, inerente gli indicatori di qualità del servizio internet Tiscali per l'anno 2022, in quanto riferiti appunto all'anno 2022 e non al 2024 dichiarando altresì nel contempo di non averlo mai approvato, ovvero sottoscritto, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c.. Parimenti ha altresì contestato il documento 7 avente ad oggetto dei meglio non precisati 'file di log' così come dichiarati dalla controparte che, comunque eventualmente, testimoniano le verificate 'disconnessioni' del servizio internet, naturalmente imputabile esclusivamente all'operatore telefonico in causa. In ultimo, e per dovuta completezza, l'utente ha precisato che ad oggi, nessun rimborso è stato effettuato da parte di Tiscali e di conseguenza ha insistito nell'accoglimento integrale delle richieste fatte in istanza.

L'operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), di seguito per brevità operatore, società e/ o Tiscali, ha ritualmente depositato nei termini la memoria con la documentazione a supporto, ed in sintesi ha dichiarato quanto di seguito. In via preliminare ha argomentato che dall'analisi oggettiva effettuata sui propri sistemi informatici, è emerso che non vi è stata alcuna illegittima interruzione e/o sospensione del servizio internet ma un mero malfunzionamento dello stesso servizio, segnalato per la prima volta dall'utente il 25/11/2024. In tale occasione, il cliente ha lamentato l'interruzione del servizio internet ma dalle verifiche effettuate in linea con lo stesso istante è emerso che l'apparato in uso risultava connesso con parametri buoni ovvero 93.76 mega in Download e 9.8 mega in Upload. In pari data (25/11/2024), il cliente ha nuovamente segnalato problemi di disconnessioni, che sono stati risolti dalla società nell'arco della stessa chiamata con un riavvio fisico dell'apparato in uso all'istante, come da documentazione agli atti. Nella medesima giornata l'istante ha nuovamente richiamato il Servizio Assistenza per lamentare disconnessioni del servizio internet ed in tale occasione, esperite le opportune verifiche tecniche da remoto, è stata aperta una segnalazione solo al fine di consentire al reparto tecnico un'attività di monitoraggio della connessione internet dell'istante dalla quale è emerso che nel periodo compreso dal 25/11/2024 al 29/11/2024, un generale disservizio aveva impattato la zona di residenza del cliente. Per quanto sopra rappresentato, pertanto, il disservizio di che trattasi è stato risolto entro le 120 ore dalla segnalazione fatta dal cliente, ovvero entro il termine massimo previsto per la riparazione dei malfunzionamenti come da obiettivi di qualità della Tiscali. Ha altresì precisato che l'istante solo in data 05/12/2024 si è reso disponibile a confermare la regolare navigazione del servizio internet difatti in tale data il Co.Re.Com ha archiviato il procedimento GU5/718373/2024. Ulteriormente ha significato che nel periodo oggetto di contestazione, non si è verificata una interruzione totale del servizio internet ma delle mere disconnessioni del servizio dati, dovute per la presenza del disservizio generale di cui in preambolo si è argomentato ed a supporto di ciò ha prodotto agli atti del fascicolo, i file dei log estratti a seguito dell'avvenuta notifica dell'istanza UG/718372/2024 del 27/11/2024, relativi al periodo compreso tra 25/11/2024 (prima segnalazione) ed il 05/12/2024 (data in cui il cliente si è reso disponibile a confermare il ripristino del servizio) che provano che l'apparato in uso all'istante si sia connesso ed il servizio internet sia stato erogato. Proseguendo ha dichiarato che pur non essendo tenuta a riconoscere al cliente alcun indennizzo e/o sconto in quanto la risoluzione del disservizio è avvenuta nel rispetto della propria tempistica, di aver invece accordato al cliente in un'ottica meramente di caring, uno sconto di euro 10,00 (dieci/00) sul primo ciclo utile di fatturazione così come da comunicazione e-mail data all'istante il 05/12/2024. Sul punto, ha precisato di non aver potuto applicare nella fattura n. 24T1558591 relativa al bimestre dicembre2024/gennaio2025 lo sconto comunicato a mezzo e-mail in quanto, in data 05/12/2024 la fattura di che trattasi era stata già stata emessa, e che tale l'importo pertanto sarà operato in favore del cliente nella prossima fattura utile, ovvero quella relativa al bimestre febbraio/marzo2025. Per tale ragioni pertanto, in

questa sede, ai sensi dell'art. 2, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, ha dichiarato che non possono trovare applicazione gli indennizzi previsti dal Regolamento e richiesti dall'istante anche poichè è stata dimostrata l'assenza di qualsivoglia responsabilità imputabile alla Tiscali per quanto lamentato dall'istante. Replicando alle dichiarazioni rese dall'istante, la società ha dichiarato di aver applicato lo sconto, pari ad euro 10,00 (dieci/00) nella fattura del bimestre febbraio/ marzo2025 , n. 25T0169172 come da documento depositato agli atti, e che pertanto, ai sensi dell'art. 2, comma 3 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, non possono trovare applicazione gli indennizzi previsti dal Regolamento.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, ed attesa la disanima della documentazione agli atti e di quella acquisita d'ufficio, le richieste formulate dall' istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Parte istante ha lamentato la mancata erogazione del servizio di connessione ad internet (fibra), che non le ha permesso di usufruire del servizio pagato, tanto da affermare in istanza "linea dati non funzionante del tutto per parecchi giorni" ovvero dal 25/01/2024 al 05/12/2024¹¹, e tanto da richiedere al Co.Re.Com unitamente all'istanza di conciliazione, un provvedimento d'urgenza nei confronti dell'operatore telefonico. Di contro la società telefonica ha dedotto che si è trattato di "un disservizio generale che ha impattato la zona di residenza del Cliente nel periodo compreso dal 25/11/2024 al 29/11/2024 " il quale ha causato delle eventuali disconnessioni da internet e non una totale interruzione dello stesso servizio producendo in atti, a supporto, i file di log. La domanda dell'utente di cui al punto 1) può essere accolta nei termini e nei limiti di seguito esposti. In primis, risulta provato dagli atti del fascicolo che l'utente in data 25/11/2024 ha segnalato più volte l'assenza del servizio internet a Tiscali. Sul punto, si evidenzia che, in base al consolidato orientamento dell'Autorità, incombe sull'istante che lamenta l'inadempimento segnalare il malfunzionamento al gestore, a sua volta competente a effettuare l'intervento risolutivo delle problematiche lamentate. Spetterà successivamente all'operatore, secondo costante orientamento dell'Autorità, l'onere della prova relativo alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie, si rileva che la documentazione prodotta da Tiscali a supporto ovvero i file di log non danno prova in questa sede che il servizio sia stato erogato in quanto non vi è evidenza probatoria riferita all'istante. Ovvero non riportano specificatamente l'intestatario e/o codice fiscale e/o numero contratto o il codice cliente identificativo della parte istante, così come invece riportati nei Ticket clienti e nell'e-mail datata 05/12/2024 depositati agli atti del fascicolo. Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza agli atti di documentazione probatoria idonea a escludere la responsabilità dell'operatore Tiscali, si ritiene ai sensi dell'art. 1218 del Codice civile, che sia da ascrivere a detto operatore la responsabilità in ordine al disservizio lamentato; ne consegue che deve essere riconosciuto all' istante un indennizzo proporzionato al disagio che ha interessato il servizio internet. Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dall'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi in combinato disposto con l'art. 13 comma 2 in quanto trattasi di servizio fibra, pari a euro 8,00 per ogni giorno di interruzione del servizio. Ai fini del calcolo dell'indennizzo, si determina il dies a quo nella data del 27/11/2024, ovvero 24 ore dopo la segnalazione ricevuta da parte dell'istante così come da Carte dei Servizi e il dies a quem nel giorno 05/12/2024, data di conferma di ripristino del servizio internet da parte dell'istante e conseguenziale archiviazione del provvedimento d'urgenza da parte del Co.Re.Com. Pertanto, l'indennizzo da riconoscere all'istante, per la mancata erogazione del servizio internet di cui al codice contratto n. C21DH027 nel suddetto periodo, è pari all'importo di euro 64,00 (sessantaquattro/00), per giorni otto di disservizio. Mentre risulta superata la richiesta di cui al punto 2), considerato che la Tiscali ha applicato lo sconto accordato al cliente pari ad euro 10,00 (dieci/00), nella fattura del bimestre febbraio/marzo2025, n. 25T0169172 emessa il 27/01/2025 come da probante documento agli atti depositato.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 16/12/2024, è tenuta a corrispondere all'istante, secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 64,00 (sessantaquattro/00), per giorni otto di disservizio ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi in combinato disposto con l'art. 13 comma 2. Mentre, per le motivazioni di cui in premessa, risulta già soddisfatta la richiesta di cui al punto 2).

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
Gianpaolo Simone