

DELIBERA N. 208/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA BECCIU/TISCALI ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/141661/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 5 maggio 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18

(convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale *“Il Presidente e i componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all’insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”*;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”*) e, in particolare, l’art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l’art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall’articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all’adozione del provvedimento finale;

VISTA l’istanza della ditta Becciu, del 27 giugno 2019, avente numero di protocollo 0281105;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, utente *business* titolare dell’utenza 079755xxx

servita da Tiscali Italia S.p.A. (d’ora in poi, Tiscali), ha dichiarato che a decorrere dalla data del 3 settembre 2018 riscontrava la completa interruzione dei servizi fonia ed ADSL, per cui inviava reclamo dapprima a mezzo *call center*, quindi a mezzo

Raccomandata A/R del 28 gennaio 2019. Ciò nonostante, il disservizio non veniva risolto, con grave pregiudizio arrecato al normale svolgimento dell'attività lavorativa. In data 25 febbraio 2019 veniva esperita formale istanza GU5/88584/2019, finalizzata a richiedere il ripristino dei servizi fonia ed ADSL. In data 06/03/2019 il CORECOM Sardegna emetteva provvedimento temporaneo ordinando a Tiscali il ripristino dei servizi. Invero, i servizi non venivano ripristinati; tant'è che, con comunicazione del 25 marzo 2019, la parte istante lamentava il persistere della problematica. A causa del grave pregiudizio subito, il Sig. Becciu si vedeva costretto a esperire, in data 4 aprile 2019, un ulteriore procedimento GU5/106835/2019, per il quale il CORECOM Sardegna emetteva nuovo provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore *wholesale* TIM S.p.A. (d'ora in poi TIM) e Tiscali. Con missiva 8 maggio 2019, TIM asseriva l'avvenuta risoluzione del guasto a far data dal 16 aprile 2019. Tale circostanza veniva contestata dall'utente che, con comunicazione del 13 maggio 2019, dichiarava che il disservizio non era mai stato risolto.

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

- i. l'indennizzo per l'interruzione dei servizi fonia e ADSL;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo di disservizio;
- iv. l'annullamento di eventuali morosità pendenti;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Tiscali, nelle proprie memorie ha rappresentato quanto segue: *«[g]iova precisare come la prima segnalazione di guasto da parte del Cliente sia pervenuta in data 19/10/2018 (All.1). In tale occasione, l'assistenza tecnica, effettuate le opportune verifiche sulla Linea, procedeva all'apertura di un ticket di guasto (di seguito il "TT"), che veniva chiuso in data 12/11/2018, con classificazione tecnica "Guasto prodotto cliente" (All.2). A seguito della chiusura del predetto TT, il Cliente, in data 20/11/2018, comunicava che il modem in suo possesso risultava allineato ma non connesso. L'assistenza tecnica, di conseguenza, interveniva sul dispositivo resettando il modem al fine di ristabilire la connessione (All.3). In data 03/12/2018 il Cliente contattava nuovamente Tiscali lamentando ancora disconnessioni. Tiscali provvedeva ad aprire un ulteriore TT (All.4) di guasto. Al riguardo, si precisa che il citato TT era stato messo da Tim in stato "sospeso" fino alla sua chiusura in data 15/04/2019 (cfr.All.4), in quanto si trattava di "gestione complessa" per sostituzione cavo... Tim infatti sosteneva che si trattava di un TT di non facile risoluzione in conseguenza di una forte determinazione dell'opponente (presumibilmente un vicino di casa del Cliente) che non intendeva mediare (All.5 e All.5 bis). In data 27/05/2019, Tiscali, a seguito di una nuova segnalazione da parte del Cliente, che affermava che Telecom avesse risolto la problematica de quo, che, asseriva, avesse impattato anche i suoi vicini di casa,*

procedeva all'apertura di un nuovo TT (All.6) ... In data 28/01/2019 perveniva un reclamo nel quale il Cliente sollecitava il ripristino del servizio e chiedeva il rimborso parziale delle fatture pagate durante il periodo impattato dal disservizio lamentato. Tiscali riscontrava il reclamo in data 03/04/2019 (All.7). Nel riscontro si comunicava che, a seguito di problematiche tecniche non imputabili alla Scrivente, non risultava possibile garantire la continuità del Servizio attivo sul numero cliente 435104664 e si invitava il Cliente, per causa di forza maggiore o impossibilità tecnica sopravvenuta, a migrare verso altro OLO o inviare formale disdetta.

Tiscali rappresenta, altresì, di aver stornato mediante l'emissione di note di credito tutte le fatture emesse a far data dal 19 ottobre 2018, data della prima segnalazione, nonché le ulteriori fatture emesse successivamente al 02 marzo 2019, e di avere cessato il contratto in data 20 settembre 2019, a seguito di notifica di avvenuta migrazione verso altro OLO oltre ad avere annullato, con la fattura di chiusura, i canoni fatturati anticipatamente per il periodo successivo alla migrazione.

La società TIM ha rappresentato che «*Per quanto riguarda l'interruzione della linea lamentata dal Cliente e dalle verifiche tecniche effettuate è emerso che l'istante quando era attivo con Tiscali ha segnalato più volte il disservizio della linea in oggetto. L'ultima segnalazione di disservizio è del 07/01/19 associata al TT SWADW9027347097 è stato sospeso per opposizione terzi nella persona del Sig. Mezzano che non autorizzava l'accesso in proprietà per l'intervento di riparazione. Dopo aver trovato un accordo con il Sig. Mezzano il disservizio è stato riparato in maniera definitiva il 16/04/19 con collaudo positivo Tiscali.... l'utenza risulta attiva con TIM dal 20/09/2019*». Inoltre, l'operatore ha chiesto l'estromissione dal procedimento, non avendo all'epoca dei fatti alcun rapporto contrattuale con l'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

Dal corredo probatorio allegato agli atti risulta incontestato che il sig. Becciu, titolare dell'utenza *business* 079755xxx e cliente di Tiscali per la fornitura dei servizi voce e dati, a partire dal settembre 2018 abbia riscontrato l'interruzione dei servizi medesimi, e che l'operatore, come dichiarato nelle proprie memorie, ne abbia avuto contezza a partire dalla data 19 ottobre 2018, avendone ricevuto segnalazione. Risulta altresì incontestato che l'istante abbia ottenuto due provvedimenti temporanei da parte del CORECOM Sardegna, rivolti dapprima nei confronti dei Tiscali e, successivamente, nei confronti di entrambi operatori coinvolti, Tiscali e TIM, volti a ottenere il ripristino dei servizi. Difatti, come confermato da entrambi gli operatori, il disservizio era imputabile a un guasto di rete dell'operatore TIM *wholesale*, per cui occorreva l'intervento risolutivo di quest'ultimo onde ristabilire la funzionalità dei servizi. Tuttavia, come dichiarato da TIM e confermato da Tiscali, il rapido intervento sarebbe stato precluso a causa

dell'opposizione del proprietario del fondo confinante, il quale impediva l'accesso del tecnico di TIM per la risoluzione del guasto.

Ciò premesso, in ordine alla richiesta di estromissione da parte di TIM, occorre preliminarmente rilevare che da un punto di vista regolamentare questa è tenuta 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 (Cfr., in tema, Cassazione, n. 18470/15). Diversamente ritenendo, inoltre, l'operatore *wholesale* sarebbe condannato a un ristoro di tipo risarcitorio che esula dalle competenze di questa Autorità. La richiesta di estromissione di TIM dal procedimento in epigrafe risulta, pertanto, accoglibile.

Passando al merito della controversia, la richiesta *sub* i. può essere accolta nei termini di seguito riportati. Dalla documentazione acquisita è emerso che l'operatore Tiscali, a fronte della prima segnalazione scritta del cliente, risalente alla raccomandata A/R del 29 gennaio 2019, ha fornito risposta e dichiarato l'impossibilità di garantire l'erogazione dei servizi soltanto in data 3 aprile 2019. Nel riscontro al reclamo, come riportato dall'operatore nelle proprie memorie, l'operatore comunicava che a seguito di problematiche tecniche a esso non imputabili non risultava possibile garantire nel futuro la continuità del servizio attivo sul numero cliente e, pertanto, lo invitava a migrare verso altro OLO o a inviare formale disdetta. Sul punto, invero, occorre richiamare quanto stabilito dall'art. 4, Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale gli utenti hanno diritto a un'informazione completa e tempestiva circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi. Nel caso di specie, tuttavia, a fronte di segnalazione scritta pervenuta nel gennaio 2019, l'operatore forniva risposta al cliente soltanto nell'aprile 2019, con ciò impedendo all'istante di avere contezza dei motivi sottesi alla interruzione dei servizi di natura *business* e interferendo con la sua possibilità di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o passaggio verso altro operatore.

Quindi, per quanto sopra esposto, deve ascriversi all'operatore Tiscali l'obbligo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce e dati nel periodo contestato, intercorrente tra la data del 28 gennaio 2019 (cioè dalla data del reclamo scritto prodotto agli atti) e il 3 aprile 2019 (data di riscontro al reclamo), detratti 3 giorni mediamente previsti per la risoluzione dei disservizi, per complessivi 62 giorni. Per l'effetto, si dispone la liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, relativo alla interruzione del servizio per motivi tecnici, per euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio, calcolati in misura doppia in quanto trattasi di utenza *business*, moltiplicati per 62 giorni, e così per un totale di euro 1.488,00.

La richiesta di cui al punto *sub*. ii. non risulta accoglibile in quanto il ritardo nella risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo per interruzione del servizio, più favorevole all'utente e, dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Le richieste *sub* iii. e iv. risultano accoglibili, e pertanto l'operatore Tiscali è tenuto al rimborso e/o storno degli importi addebitati in fattura per il periodo oggetto del disservizio in quanto, in mancanza della prestazione, non è legittimo esigere il pagamento della stessa. Si dispone, inoltre, l'obbligo della regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente.

La richiesta *sub* v. non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione, agli atti, della prova di eventuali spese accessorie sostenute.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla ditta Becciu nei confronti di Tiscali Italia S.p.A.

2. La società di Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore di parte istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 1.488,00 (millequattrocentottantotto/00) a titolo di indennizzo per interruzione servizi voce e dati su utenza business.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, qualora non già avvenuto, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, allo storno/rimborso dei corrispettivi addebitati per il traffico generato nel periodo di disservizio e degli eventuali oneri aggiuntivi, quali i costi di disattivazione, con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'utente e ritiro della eventuale pratica di recupero del credito in esenzione spese.

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. I termini per l'esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 5 maggio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone