

DELIBERA N. 270/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SINGETTA / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/226726/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 agosto 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 *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, dichiarata 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'articolo 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 dell'utente sig. Singetta. del 9 gennaio 2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 097137xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. già cliente Fastweb, nel mese di maggio 2019 aderiva ad un'offerta commerciale di Tiscali Italia per la fornitura del servizio telefonico e del servizio di accesso a internet, previa migrazione della numerazione dal predetto operatore;

b. a seguito del passaggio avvenuto in data 10 maggio 2019 riscontrava l'immotivata sospensione di entrambi i servizi fino al 15 maggio 2019;

c. a fronte dell'atto di diffida e messa in mora formalizzato in data 21 maggio 2019, la Tiscali Italia S.p.A. si dichiarava disponibile a corrispondere il solo indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, ma non a risarcire l'ulteriore danno quantificato in euro 5.000,00, senza nemmeno avanzare una controproposta;

d. la corresponsione del predetto indennizzo non ristorava il danno patrimoniale subito dall'istante, in considerazione dell'attività professionale svolta.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un indennizzo di euro 3.000,00 per la ritardata migrazione della numerazione con seguente interruzione del servizio telefonico e del servizio ADSL e per le spese di procedura dal 10 maggio 2019 al 15 maggio 2019.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Tiscali Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«l'istante è titolare, dal 14 maggio 2019, di un servizio ADSL e Voce sulla linea telefonica numero 097137xxx denominato "Adsl Full" – Servizio Consumer. Sulla documentazione contrattuale sono ampiamente specificate le promozioni applicate (Contributo attivazione linea Tiscali: Gratis in promozione), la durata contrattuale e i costi in caso di recesso. (All. 1 – WP art. 3 – Condizioni Generali di Contratto). Allo stato il Servizio è attivo presso la Scrivente. In data 14 maggio 2019, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" (All. 2 – CRM), il Cliente contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare un malfunzionamento del Servizio. In tale occasione venivano svolte tutte le verifiche del caso e in data 14 maggio 2019 veniva aperto il guasto n. NO0000004015853 per "Assenza di Portante" (All. 3 – Guasto e cfr. All. 2). Dai tabulati di traffico (All. 4 – Tabulato Fonia e All. 5 – Tabulato Dati), si conferma la mancata fruizione del Servizio Voce dal 14 maggio 2019 al 16 maggio 2019 e la mancata fruizione del Servizio Dati dal 14 maggio 2019 al 15 maggio 2019. In riferimento a quanto sopra esposto, desideriamo precisare che il periodo indennizzabile è esclusivamente limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del Cliente 14 maggio 2019 e la data di risoluzione del disservizio 16 maggio 2019. Giova precisare che, l'Assistenza Tiscali riconosceva all'Istante l'indennizzo automatico, pari a euro 35,00, previsto dall'Art. 2 Delibera 347/18/CONS a copertura del disservizio riscontrato, indennizzo visibile come sconto nella fattura n. 191722545 del 02 agosto 2019 (All. 6 – IJ6CAEE83HM8S-003). Si precisa, inoltre, che l'Assistenza Tiscali nel riconoscere l'indennizzo all'Istante applicava erroneamente il coefficiente di calcolo previsto in caso di malfunzionamento di servizio della tipologia business (€ 5,00 per ogni giorno di disservizio) che ha portato a duplicare l'indennizzo realmente spettante al Cliente che aveva invece sottoscritto un servizio della tipologia consumer (cfr. All. 1) che prevedeva un indennizzo di € 2,50 per ogni giorno di disservizio. In aggiunta venivano indennizzati al Cliente 7 gg di disservizio invece che i reali 3 gg di malfunzionamento (dal 14 maggio 2019 al 16 maggio 2019).*

Difatti Tiscali risponde del disservizio solo dalla data di avvenuta migrazione 14 maggio 2019 (All. 7 - Espletamento), se vi sono stati malfunzionamenti nel periodo precedente, questi vanno imputati all'OLO Donating che avrebbe dovuto mantenere il servizio attivo e funzionante fino al completamento del processo di migrazione. In merito ai reclami presentati da parte del Cliente, si specifica che la Società scrivente ha rispettato il termine dei 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dalla quale si evince che "Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un termine massimo di 45 (q u a r a n t a c i n q u e) giorni d alla presentazione de l reclamo" (All. 8 – Carta dei Servizi). Si evidenzia infatti che al reclamo inviato via PEC dal Cliente in data 15/05/2019 (All. 9 – Reclamo), al reclamo inviato via PEC in data 21/05/2019 (All. 9b – Reclamo) e al reclamo inviato via PEC in data 20/06/2019 (All. 9c – Reclamo) Tiscali forniva riscontro tramite Raccomandate del 30/05/2019 (All. 10 – Riscontro), del 06/06/2019 (All. 10b – Riscontro) e del 04/07/2019 (All. 10c – Riscontro)».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del *Regolamento sugli indennizzi*, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento "operoso" assunto *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A., che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura massima prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi in fase pre-conciliativa, trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, per cui "gli indennizzi stabiliti nel presente Regolamento non si applicano 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, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3".

Nel caso di specie, va rilevato che a fronte della prima segnalazione di disservizio inviata a mezzo PEC dall'istante in data 15 maggio 2019, con nota di riscontro inviata a mezzo raccomandata del 30 maggio 2019 la società Tiscali Italia S.p.A. ha riconosciuto il disagio subito dall'istante a causa dell'occorso disservizio, rappresentando quanto segue "coerentemente con i numerosi accertamenti effettuati, necessari a stabilire la sostanza dell'inefficienza lamentata confermiamo il regolare funzionamento, sia dati che fonia, del servizio in oggetto. A compensazione del periodo di malfunzionamento riscontrato e oggettivamente segnalato per la linea 097137xxx, abbiamo provveduto all'accredito del massimo indennizzo automatico previsto dal punto 3.6 della Carta

Servizi Tiscali”. Il riconoscimento dell’indennizzo automatico è stato ribadito anche nella successiva nota del 6 giugno 2019 con la quale detta società comunicava che “*come già precisato nella nostra istanza di risposta del 30 maggio 2019, coerentemente con i numerosi accertamenti effettuati, confermiamo il regolare funzionamento, sia dati che fonia, del servizio in oggetto. A compensazione del periodo di malfunzionamento riscontrato e oggettivamente segnalato per la linea 097137xxx, abbiamo provveduto all’accredito del massimo indennizzo automatico previsto dal punto 3.6 della Carta Servizi Tiscali; a questo proposito rammentiamo che il contratto sia stato sottoscritto ad uso privato, pertanto qualsivoglia forma di rifusione economica per vertenze professionali non potrà trovare accoglimento*”.

Nella presente istruttoria, detta società ha documentato di avere predisposto il predetto accredito sotto la voce “*sconto indennizzo automatico*” per il disservizio tracciato nei sistemi informativi interni come da copia dello *screenshot*, allegato alla memoria e poi corrisposto nella fattura n. 191722545 di euro 14,98 emessa in data 2 agosto 2019, ovvero nel primo ciclo utile di fatturazione, come anticipato in sede di reclamo.

Da ultimo, si deve sottolineare che la società Tiscali Italia S.p.A., nella corresponsione, nel primo ciclo utile di fatturazione, dell’importo di euro 35,00 iva esclusa a credito dell’istante a titolo di indennizzo automatico ha applicato in ottica di *caring* la misura massima dell’indennizzo computando il parametro di euro 5,00 *pro die* previsto per il segmento commerciale B2B (*Business to Business*), in luogo di quello di euro 2,50 *pro die*, nonostante la contrattualizzazione identificata con il codice cliente n. 440406275 sia riferita al segmento commerciale B2C (*Business to Consumer*), previa validazione anagrafica del codice fiscale dell’istante.

Pertanto, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell’articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all’uopo, i provvedimenti adottati e le misure soddisfattive atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte istante, la richiesta formulata dall’istante di liquidazione degli importi maggiori degli indennizzi stabiliti dal citato Regolamento è ultronea e, in quanto tale, non merita accoglimento in questa sede.

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 non accoglie l’istanza del sig. Singetta nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

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

Roma, 06 agosto 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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