

DELIBERA n°_48_

**XXXX XXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/434619/2021)
IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 01/07/2022;

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. 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 17/06/2021 acquisita con protocollo n. 0271752 del 17/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXX XXXX, evidenzia come dal mese di ottobre 2020 a gennaio 2021 ha riscontrato i seguenti disservizi: - in data 08/10/2020 il malfunzionamento di internet in quanto la connessione era lenta, discontinua ed a tratti assente; - dal 09/10/2020 al 28/10/2020 assoluta assenza di connessione internet; - dal 29 al 30 malfunzionamento di internet la connessione era lenta, discontinua a tratti assente; - dal 31/10/2020 al 14/01/2021 assoluta assenza di connessione internet. Si precisa che in data 07 gennaio 2021 è stato richiesto il ripristino del servizio entro sette giorni ed in caso di mancata risoluzione delle problematiche la risoluzione del contratto per grave inadempimento da parte di Tiscali. Per i fatti enunciati avanza le seguenti richieste :1) rimborsare le fatture pagate per un importo di €. 62,90 circa; stornare le morosità se esistenti per i periodi del disservizio e dunque dal mese di ottobre 2020 al mese di gennaio 2021 con ritiro di eventuali pratiche di recupero credito a spese di Tiscali ; 3) corrispondere l'indennizzo previsto per la completa interruzione della connessione internet pari ad €.114,00 (€.6,00x19gg. dal 09/10/2020 al 28/10/2020) ai sensi dell'art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS; 4) corrispondere l'indennizzo previsto per la completa interruzione della connessione internet pari ad €. 636,00 (€. 6,00 x 106 gg. dal 31/10/2020 al 14/01/2021) ai sensi dell'art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS; 5) un indennizzo previsto dagli art. 6 comma 2 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS per il malfunzionamento della linea fissa dal 29/10/2020/12/20 al 30/10/2020 pari ad €. 6,00 (€. 3,00 x2gg);6) corrispondere l'indennizzo ex art. 12 all. A della Delibera 347/18/CONS per la mancata risposta al reclamo € 300,00; 7) ogni altro indennizzo previsto per legge. Il tutto per un totale di 1400.00 euro richiesti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore telefonico Tiscali spa, con memorie regolarmente presentate, alle istanze del suo cliente, replica che : allo stato il Servizio non è più attivo presso la Scrivente. In merito ai disservizi sostiene che in data 15/10/2020, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" (All. 1 – CRM), l'Istante, contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare un malfunzionamento del Servizio. In tale occasione venivano svolte tutti gli accertamenti

del caso e in data 15/10/2020 veniva aperto il guasto n. 2847755 per “ Difficoltà in Invio chiamate” (chiuso il 16/10/2020 con la seguente nota tecnica “ il Cliente con noi ha solo il servizio dati, non risulta nessun modem voip o servizio voce....” . Seguivano diverse comunicazioni tra il Cliente e l’Assistenza Tiscali in merito al disservizio riscontrato, per le quali venivano aperti i seguenti guasti: - 1. Il 16/10/2020 veniva aperto il guasto n. 2848301 per “ Assenza portante” e si procedeva alla riconfigurazione del router dopo l’intervento di un tecnico Telecom. Il guasto veniva chiuso il 26/10/2020 con la seguente nota tecnica “ Competenza Telecom – Rete Primaria” ; - 2. Il 02/11/2020 veniva aperto il guasto n. 2854248 per “ Assenza portante” e a seguito di un nuovo intervento del tecnico presso la sede dell’Istante, si riscontrava un corretto allineamento del router sulla presa principale (Telecom) mentre sulla presa secondaria (Competenza Cliente – Impianto Cliente) non si rilevava alcun allineamento. Il guasto veniva chiuso il 22/12/2020 con la seguente nota tecnica “ Competenza Cliente – Impianto Cliente”; - 3. Il 23/12/2020 veniva aperto il guasto n. 2872465 per “ Linea Degradata Telecom” e a seguito di un ulteriore intervento del tecnico presso la sede dell’Istante, si confermava quanto già riscontrato precedentemente nella gestione del guasto n. 2854248, con l’ulteriore indicazione che il Cliente non era intenzionato a sistemare l’impianto di sua competenza. Il guasto veniva chiuso il 31/12/2020 con la seguente nota tecnica “ Competenza Cliente – Impianto Cliente” . Il gestore quindi sottolinea che nonostante in sede di gestione dei guasti , la problematica riscontrata veniva ricondotta all’impianto del Cliente, la Società scrivente provvedeva a riconoscere all’Istante l’indennizzo automatico previsto dall’Art. 2 comma 3 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, a copertura del disservizio riscontrato, pari al massimale di € 100 previsto dalla Carta dei Servizi Tiscali , nonché il rimborso del canone relativo alla mancata o parziale fruizione del Servizio, pari a € 59,07 +IVA . Per ciò che attiene la risposta ai reclami, la Tiscali spa replica che alle PEC del 04/12/2020 e del 07/01/2021, inviate dall’Avv. XXXX XXXX, per conto del Cliente forniva riscontro tramite Raccomandata del 20/01/2021 indirizzata allo stesso Avv. XXXX XXXX, confermando quanto già verificato nella gestione dei guasti “ Ancora, alle PEC del 24/01/2021 e del 11/02/2021, inviate dall’Avv. XXXX XXXX, per conto del Cliente, Tiscali forniva riscontro tramite PEC del 24/01/2021 e del 17/02/2021 indirizzate allo stesso Avv. XXXX XXXX. Tiscali, nel fornire riscontro al reclamo, ha rispettato il termine dei 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi. Attualmente, a carico del Cliente è presente un credito di € 52,01 . Per quanto sopra descritto, Tiscali rigetta ogni ulteriore pretesa avversa.

3. Motivazione della decisione

Tenuto conto delle versioni sui fatti accaduti, fornite dalle parti in causa, avuto riguardo alle annesse documentazioni probatorie, si desume che l’istante, abbia di fatto subito dei disagi nella fruizione del servizio, per un periodo prolungato e corrispondente a quanto pressappoco evidenziato in istanza. Infatti, il gestore, da parte sua, nonostante dimostri di essersi attivato per la risoluzione dei problemi incorsi, non è riuscito ad assicurare la necessaria e risolutiva assistenza. Lo stesso gestore telefonico, anche se evidenzia nel corso delle sue memorie che taluni guasti, derivino dalla competenza dello

stesso istante, essendo legati all'impianto interno all'abitazione del cliente, non fornisce in questa sede, le note informative, eventualmente notificate allo stesso istante, che, per iscritto, mettano nero su bianco, la situazione. Tale mancanza di comunicazione, a parere dello Scrivente, è determinante nel prolungarsi del disagio patito e fanno propendere per un accoglimento delle richieste di indennizzo avanzate. Nell'accoglimento delle richieste avanzate da parte istante, in riferimento al periodo di guasto, verrà valutato forfettariamente come periodo continuativo di guasto il tempo di 100 gg. ie lo stesso disagio patito, verrà valutato in maniera totale e non in situazioni di discontinuità, stante la vicinanza degli eventi segnalati. Per ciò che attiene i reclami proposti dall'istante avverso il gestore, per evidenziare lo stallo della situazione di guasto, risultano correttamente riscontrati da parte del gestore e pertanto, alcuna pretesa di indennizzo, può essere accolta in merito. Nell'accoglimento delle richieste avanzate da parte istante, verrà quindi valutato forfettariamente come periodo continuativo di 100 gg. il disagio patito in maniera totale e non in situazioni di discontinuità, stante la vicinanza degli eventi segnalati. Allo stesso tempo, non potrà trovare accoglimento alcuno, la richiesta avanzata da parte istante, circa la refusione delle spese legali, sostenute per la gestione della pratica in parola, in quanto tali richieste non risultano supportate da alcuna pezza d'appoggio e fanno eventualmente riferimento ad una procedura di natura gratuita, che si svolge esclusivamente in via telematica, con l'eventuale supporto degli Uffici preposti. Alla luce di quanto esposto, a parere della scrivente Autorità, dovrà essere riconosciuto, all'istante, ai sensi di quanto previsto nell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons in materia di controversie telefoniche - Art 6 comma 1/2, l'indennizzo giornaliero di euro 6,00 per un totale complessivo forfettario di 100 gg di disservizio, pari ad un importo indennizzabile di euro 600,00. Il gestore dovrà inoltre stornare le fatture relative all'intero periodo di interruzione del servizio e dovrà al contempo ritirare, senza oneri e costi a carico dell'istante, la pratica di recupero crediti attivata.

DELIBERA

In riferimento a quanto evidenziato, in merito alla controversia tra l'istante XXXX XXXX e la società telefonica Tiscali spa, così come espresso nelle motivazioni di questo provvedimento, le richieste del ricorrente odierno sono parzialmente accolte, nella misura che il gestore telefonico Tiscali riconoscerà un indennizzo complessivo di euro 600,00 all'istante. Il pagamento di quanto dovuto, dovrà avvenire entro 60 gg. dalla pubblicazione del presente provvedimento attraverso le modalità comunicate direttamente dall'istante al gestore o come da accordi successivi.

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.

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.

Palermo 01/07/2022

IL PRESIDENTE

René Astone