

DELIBERA n°_49_

**XXXX XXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/457887/2021)**

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 19/09/2021 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante XXXX XXXX, titolare dell'utenza fissa TISCALI avente numerazione XXXXXXXXX, nel corpo dell'istanza depositata presso questo Corecom, narra che in data 24/03/2020, con segnalazione n. 1151069, ha lamentato un grave disservizio sulla banda in UPLOAD della connessione ad internet, consistente in assenza totale di banda UPLOAD. In data 26/03/2020 il gestore, riconoscendo il disservizio in atto, inviava modem sostitutivo che non ha però portato ad alcuna risoluzione del disservizio. Tenuto conto che il disservizio non veniva risolto, seguivano successive segnalazioni di disservizio, così come in allegati prodotti, ma senza portare alcuna risoluzione. Tenuto conto che il disservizio proseguiva, lo stesso istante descrive che si trovava costretto a sottoscrivere ulteriore abbonamento Internet, con altro gestore, per l'utilizzo del servizio internet a fini privati e lavorativi, con aggravio di costi a carico. In data 18/07/2020, il gestore, ha inviato ennesimo modem sostitutivo, ma nonostante l'installazione del nuovo modem, il disservizio continuava a persistere. Oltre ai reclami effettuati tramite servizio clienti, lo stesso istante narra che provvedeva ad inviare ulteriori reclami/solleciti tramite PEC in data 23/07/2020 e ulteriore successiva PEC il 13/08/2020, dove, vista la lunga attesa e il perdurare del disservizio, si richiedeva una immediata risoluzione di quanto lamentato, un risarcimento per i danni subiti, gli indennizzi per il disservizio, il blocco della fatturazione fino a quando il disservizio non rientrava e il rimborso spese per ulteriore contratto di telefonia. In data 25/08/2020, prosegue la narrazione, Tiscali provvedeva ad inviare un tecnico presso il luogo in cui è ubicata l'utenza che provvedeva a rilasciare rapporto di intervento, dove confermava test di performance NEGATIVI e che CERTIFICAVA il disservizio in atto. In data 09/10/2020, a distanza di ben 199 giorni dalla prima segnalazione del 24/03/2020, veniva comunicato dalla Tiscali che il disservizio ed al termine della chiamata l'operatore provvedeva ad inviare SMS di conferma di avvenuta risoluzione. Per la medesima utenza XXXXXXXXX, in data 29/09/2020, è stata inoltre segnalato il disservizio per TOTALE interruzione del servizio di SEGRETERIA TELEFONICA, senza alcun preavviso. Inoltre, Tiscali rendeva anche impossibile recuperare o ascoltare i messaggi in segreteria precedentemente archiviati

comportandomi un gravissimo disservizio. Veniva pertanto inviato alla Tiscali ulteriore reclamo tramite PEC in data 10/10/2020. In data 10/11/2020 la Tiscali confermava che esisteva un disservizio sul servizio di segreteria telefonica in via di risoluzione. Visto il perdurare del disservizio sul servizio di segreteria telefonica, veniva inoltrata dall'istante ulteriore PEC di reclamo in data 03/03/2021. In data 15/03/2021 lo stesso gestore, attraverso una email comunicava che il servizio fosse stato dismesso, contrariamente a quanto regolarmente pagato e previsto. Ad oggi, non avendo ricevuto alcun rimborso/indennizzo, nè riscontro alle pec inviate, vengono richiesti gli indennizzi dovuti per tutto quanto narrato.

2. La posizione dell'operatore

La Tiscali spa, in qualità di gestore dei servizi telefonici oggetto di contestazione, con regolari memorie depositate in piattaforma, replica alle affermazioni evidenziate sostenendo che l'Istante era titolare, dal 14/06/2019, di un servizio Fibra e Voce denominato "UltraInternet Full" sulla linea telefonica numero XXXXXXXXX tutt'ora attivo. In data 23/03/2020, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" il Cliente, contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare una lentezza in Upload sul Servizio Dati ed a seguito gli accertamenti del caso, veniva aperto il guasto n. 2773634, per "Lentezza FW", chiuso il 24/03/2020 con la seguente nota tecnica "Non si riscontra nulla di anomalo". Il 25/03/2020, a seguito di un nuovo contatto con il Cliente, l'Assistenza Tiscali predisponendo la richiesta di sostituzione della CPE, poi consegnata all'Istante in data 27/03/2020. Seguivano diverse comunicazioni tra il Cliente e l'Assistenza Tiscali in merito al malfunzionamento ulteriormente riscontrato, per le quali venivano aperti numerosissime segnalazioni, sempre per la lentezza della linea, il riallineamento del modem, la sostituzione dell'apparato. Giova precisare che, in sede di gestione dei guasti, la problematica riscontrata non risultava ascrivibile a problemi di rete o di CPE (se pur sostituita 2 volte); a seguito dell'ultimo intervento in sede Cliente ed infine l'Istante confermava la risoluzione dell'anomalia legata alla lentezza in Upload sul Servizio Dati. Dai tabulati di traffico, si conferma la corretta fruizione del Servizio. Per quanto riguarda la lamentela evidenziata per la Dismissione Servizio Segreteria Telefonica, lo stesso gestore replica evidenziando che il contratto "UltraInternet Full" sottoscritto dal Cliente comprendeva l'utilizzo gratuito del Servizio di Segreteria Telefonica. In data 11/11/2020 la Società scrivente, inviava una mail all'indirizzo giuimb@gmail.com, per informare il Cliente che a causa di un inconveniente tecnico, il Servizio risultava non erogabile e detta mail veniva visualizzata dall'Istante il 10 Novembre 2020 alle 13:53. Si ricorda che l'art. 5 comma 2 dell' Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, in caso di sospensione o cessazione di servizi gratuiti, riporta all'applicazione dell'art. 4 comma 3, per il calcolo dell'indennizzo "... riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio". Tutte le comunicazioni tra l'Istante e l'Assistenza Tiscali sono visibili nella schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM". Seguono, da parte dello stesso gestore le repliche relative ai riscontri ai reclami formulati dall'istante: 1) In

riferimento alla PEC del 23/07/2020 (All. 10 – Reclamo) a cui il Cliente fa riferimento sull’Istanza di Conciliazione come reclamo non evaso (All. 11 – Formulario), risulta gestito con riscontro telefonico del 31/07/2020 (cft. All. 2 e All. 12 – Riscontro). 2) In riferimento alla PEC del 13/08/2020 (All. 10b – Reclamo) a cui il Cliente fa riferimento sull’Istanza di Conciliazione come reclamo non evaso (cfr. All. 11), risulta gestito con riscontro telefonico del 24/08/2020 (cft. All. 2 e All. 12b – Riscontro). 3) In riferimento alla PEC del 10/10/2020 (All. 1c – Reclamo) a cui il Cliente fa riferimento sull’Istanza di Conciliazione come reclamo non evaso (cfr. All. 11), risulta gestito con riscontro scritto del 11/11/2020 (cft. All. 9), oltretutto allegato dallo stesso Istante sul Fascicolo documentale del ConciliaWeb. 4) In riferimento alla PEC del 03/03/2021 (All. 10d – Reclamo) a cui il Cliente fa riferimento sull’Istanza di Conciliazione come reclamo non evaso (cfr. All. 11), risulta gestito con riscontro scritto del 15/03/2021 (All. 12c – Riscontro), oltretutto allegato dallo stesso Istante sul Fascicolo documentale del ConciliaWeb. Pertanto, in merito ai reclami presentati da parte del Cliente, si specifica che la Società scrivente specifica che 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 tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo” (All. 13 – Carta dei Servizi). Per quanto sopra descritto, Tiscali rigetta ogni ulteriore pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte del Corecom.

3. Motivazione della decisione

Dall'analisi dei fatti descritti, da ambedue le parti in causa, e dal supporto offerto dalla documentazione prodotta e regolarmente allegata in piattaforma, si desume che le ragioni da parte istante vertono sull'utilizzo quanto meno precario della sua linea dati. Difatti, dai numerosi reclami inoltrati, e dalle risultanze delle analisi fatte dal gestore, si può tranquillamente evincere che per una durata di quasi 200 gg. , seppur in presenza di traffico, così come rilevato dal gestore, l'affidabilità del servizio dati, a disposizione del cliente, non ha garantito una efficienza minima per poter essere considerata accettabile. Ciò, nonostante il gestore, abbia dimostrato di essersi attivato in maniera costante alla risoluzione dei problemi lamentati, senza però venirne a capo. La ripetitività degli eventi provocati dai guasti segnalati, induce pertanto a considerare continuativo il disagio subito da parte istante, tale da veder riconosciuta la sua istanza di indennizzo per l'intero periodo narrato pari a 199 gg. Per siffatto motivo, in applicazione di quanto previsto nell'Allegato A della Delibera 347/18/Cons in materia di indennizzi, viene riconosciuto all'odierno istante, in funzione dell'art. 6 comma 2 , un corrispettivo di euro 3 per ciascun giorno di mancato corretto utilizzo della linea dati, per un totale complessivo di euro 597,00. E' oltremodo condivisibile, la richiesta di indennizzo avanzata dallo stesso proponente in ragione della sospensione del servizio di segreteria telefonica, collegata alla linea in abbonamento. Infatti, lo stesso gestore non motiva la ragione non garantisce più tale servizio, seppur reso in modalità gratuita. Pertanto, in applicazione dell'art. 5 comma 2 del medesimo citato allegato in materia di indennizzi applicabili, l'istante avrà pertanto diritto ad essere indennizzato con la somma massima prevista in questi casi di mancato adempimento, che è pari a 100,00 euro. Viene invece respinta l'istanza di riconoscimento

di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami proposti verso il gestore, in funzione di quanto accaduto. In questa sede, è infatti dimostrato che, il gestore, seppur non riuscendo a risolvere la problematica lamentata quale disservizio, si attivava nel notificare l'istante sullo stato dell'arte, offrendo sia assistenza che producendo adeguata documentazione di riscontro sia telefonico che per iscritto, seppur la tematica fosse ricorrente e fosse già in atto un tentativo ripetuto di venirne a capo. E' altresì respinta la richiesta di parte istante volta al riconoscimento delle spese di procedura, considerata la gratuità dello svolgimento del procedimento, la sua applicazione mediante piattaforma digitale e la mancanza di qualsiasi supporto documentale fiscalmente valido che renda la stessa pretesa giustificata. Complessivamente, quindi nell'accogliere parzialmente le richieste avanzate da parte istante, la Tiscali spa dovrà riconoscere a parte avversa la somma di euro 677,00.

DELIBERA

Articolo 1

In ragione di quanto motivato nel corso di questo procedimento, riguardante XXXX XXXX avverso la Tiscali spa, vengono parzialmente accolte le istanze di indennizzo avanzate dall'odierno proponente, nella misura che il gestore telefonico Tiscali spa dovrà riconoscere la somma di euro 697,00 quale indennizzo omnia, per i disagi patiti per come descritto. Il pagamento della suddetta somma, dovrà avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate indicate in piattaforma dall'avente diritto Iban n. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX .

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

