

DELIBERA 441/2022/CRL/UD del .../12/2022
M. E. Pxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/88083/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del .../12/2022;

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 modificata 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di M. E. Pxxx del 23/02/2019 acquisita con protocollo n. 0077978 del 23/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel corso della procedura ha asserito quanto segue: "Richiesta cambio offerta il per passaggio in fibra da "Tutto incluso full" al costo di 59,89 bimestrale a "Ultra fibra" al costo di 49,9. Contratto del 28/7/2018, che comporta miglioramenti della linea ad un costo inferiore. Ad oggi non e' stato ancora attivato. Alla richiesta odierna fatta al call center di poter recedere dal contratto e dall'attuale utenza per passare ad altro operatore, mi viene annunciato il pagamento di 70 Euro per costi di disattivazione. Si ritiene che l'operatore non abbia diritto a quanto richiesto e che, con il ritardo dell'attivazione, ha causato e continua a causare un disservizio oltre ad un aggravio dei costi." In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: "...1) Storno integrale dell'insoluto non dovuto fino a chiusura del ciclo di fatturazione per servizi non resi . 2) Un indennizzo minimo di Euro 500 per mancata attivazione e l'arbitraria interruzione della linea telefonica e di quella dati 3) Risarcimento del danno morale.."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TISCALI ha assunto: "Il Cliente era titolare, dal 9 febbraio 2015, di un servizio ADSL e Voce denominato Suite Tutto Incluso" (in prosieguo "il Servizio") associato alla linea telefonica numero 065xx ("la Linea") (All. 1, 2). Il servizio è stato cessato in data 24 dicembre 2018 a seguito della migrazione verso altro gestore (All. 3).
2. Ritardo nella procedura di migrazione della linea verso altro gestore In data 27 luglio 2018, il Cliente richiedeva una variazione contrattuale passando al servizio Fibra (All. 4). Effettuate le verifiche propedeutiche all'attivazione del Servizio, Tiscali registrava l'ordine di attivazione sui propri sistemi, che veniva espletato in data 27 novembre 2018 (All. 5).
3. L'interruzione del servizio nelle more della procedura di migrazione della Linea verso altro gestore Sul punto, si precisa che in data 7 novembre 2018 il Cliente segnalava alla Scrivente l'isolamento della Linea. A seguito di approfondite verifiche, Tiscali procedeva all'apertura di un Ticket di guasto verso Telecom Italia, che veniva risolto in data 12 novembre 2018 con il ripristino del funzionamento del servizio Voce e ADSL a far data dal 9 novembre 2018, come evidenziato dai log di connessione e dai tabulati del traffico Voce (All. 6, 7, 8). Successivamente, a partire dal 26 novembre 2018, il Cliente segnalava nuovamente l'isolamento della linea. Tiscali procedeva all'apertura di un nuovo ticket verso Telecom Italia che tuttavia non veniva risolto in quanto la linea risultava in fase di cessazione per migrazione (All. 9, 10)
4. La migrazione verso altro gestore In data 26 novembre 2018, veniva avviata la procedura di migrazione verso il gestore Wind Infostrada, la cui Fase 2 si completava positivamente in data 13 dicembre 2018 (All. 9). La Fase 3 veniva

espletata in data 24 dicembre 2018 con il passaggio della Linea al gestore Wind (cfr. All. 3, 10).” Concludeva per il rigetto dell’istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In via preliminare, si rileva che, ai sensi dell’art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, “l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”, e pertanto l’oggetto della pronuncia esclude che il Corecom possa imporre un obbligo di fare al gestore e, altresì, disporre di ogni richiesta risarcitoria. Le domande dell’utente aventi le finalità sopra escluse sono, dunque, inammissibili per difetto di competenza del Corecom. Resta salva la possibilità da parte dell’istante di adire l’Autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno. Tuttavia, rispetto a quanto sopra esposto sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, si può apprezzare come detta domanda sia comunemente utilizzata dagli utenti per chiedere un ristoro del pregiudizio subito. Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l’Autorità non ha il potere di accertarli e perché l’oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d’indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell’istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all’Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell’eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda - come nel caso di specie - sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile. La presente istanza, pertanto, sarà valutata per eventuali indennizzi dovuti dal gestore TISCALI S.p.A.. Non è contestato che l’istante abbia fatto richiesta di passaggio alla fibra in data 27.7.2018 e che la stessa sia stata attivata solo in data 27.11.2018 con ben 31 giorni di ritardo rispetto ai 60 gg previsti dalla CDS di Tiscali per l’attivazione della Fibra. Sempre non contestato è l’isolamento del servizio dal 7.11.2018 al 12.11.2018 e dal 26.11.2018 al 24.12.2018. Il gestore si difende assumendo presunte responsabilità di Telecom e, con riferimento al guasto del 26.11.2018 assume che “tuttavia non veniva risolto in quanto la linea risultava in fase di cessazione per migrazione”. E’ oltremodo evidente che la legittima richiesta di cambio operatore non possa in alcun modo legittimare la mancata risoluzione del guasto per il quale, invece, Tiscali è tenuta a rispondere. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo

il consolidato orientamento dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l’utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo “formale” ai motivi tecnici, dovendo l’utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l’operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l’utente diritto ad un indennizzo. Sotto tale profilo risulta carente l’operato di TISCALI che non ha provato di avere adempiuto ai propri obblighi contrattuali. Quanto al periodo indennizzabile, in assenza di reclami al gestore si considerano indennizzabili quelli risultanti dalla documentazione prodotta dal gestore. E così, detratti i 60 gg di tempo utili all’attivazione della fibra, spetta all’istante l’indennizzo di cui all’art. 5 e 13, comma 2, del Regolamento Indennizzi dal 26.9.2018 al 27.11.2018 nella misura di € 310,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo nonché l’indennizzo di 168,00, ex art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi, per sospensione della linea “voce” dal 26.11.2018 al 24.12.2018 e di € 224,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, ex art. ex art. 6, comma 1, e 13, comma 2, del Regolamento Indennizzi Per i periodi di disservizio spetta, pure, lo storno/rimborso delle somme fatturate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l’istanza del sig. M. E. Pxxx e pertanto Tiscali SPA è tenuta a corrispondere all’istante, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, l’indennizzo di cui agli artt. 5 e 13, comma 2, del Regolamento Indennizzi dal 26.9.2018 al 27.11.2018 nella misura di € 310,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo nonché l’indennizzo di 168,00, ex art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi, per sospensione della linea “voce” dal 26.11.2018 al 24.12.2018 e di € 224,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, ex artt. 6, comma 1, e 13, comma 2, del Regolamento Indennizzi, nonché a stornare/rimborsare le somme fatturate fino nei periodi interessati dal disservizio. Spese di procedura compensate.

2. 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.

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini