

**DELIBERA 448/2022/CRL/UD del .../12/2022**  
**P.Lxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)**  
**(GU14/298757/2020)**

**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 P. Lxxx del 30/06/2020 acquisita con protocollo n. 0279376 del 30/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 29/04/2020 e conclusasi con sottoscrizione di verbale di mancato accordo UG/259303/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 30/06/2020, lamentando, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) (di seguito Tiscali Italia), quanto segue. L'utente, titolare di un Conto Telefonico Tiscali per la fruizione di servizi di Telefonia - utenza nr. 064xxx - codice cliente nr. 4396xxxxx, riscontrava l'assenza del servizio linea voce dalla data 21/10/2019 alla data 27/10/2019; dopo aver contattato il Servizio Clienti apprendeva che il disservizio era imputabile allo stesso operatore telefonico. Di talché provvedeva alla segnalazione in forma scritta (missiva inviata a mezzo PEC in data 05/11/2019, per tramite del proprio legale), cui tuttavia non seguiva alcun riscontro. Ciò premesso l'istante chiede di ottenere gli indennizzi previsti dalla normativa complessivamente applicabile per il disagio subito a causa ed in conseguenza della condotta dell'operatore sopra indicato nei termini che seguono: a) corresponsione degli Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il caso di DEL SERVIZIO VOCE relativamente al periodo 21/10/2019 alla data 27/10/2019, per 6 giorni x 6,00 euro (disservizio voce), il tutto per un totale di euro 36,00; b) storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio; c) corresponsione dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami, pari a 2,50 euro al giorno dalla data 05/11/2019 (DATA DI INVIO DEL RECLAMO), fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; d) CONDANNARE, infine, l'operatore al pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante. Complessivamente quantificando in euro 486,00 l'importo dei rimborsi o indennizzi richiesti

### **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore telefonico, con memoria del 06/10/2020, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto in appresso: "Prima di procedere con l'espositiva dei fatti, appare imprescindibile premettere quanto segue: - come riportato nel verbale di mancata conciliazione sottoscritto in data 29/04/2020 davanti codesto spett.le Co.Re.Com, ai sensi dell'art. 2 della Delibera 347/18/CONS, Tiscali ha riconosciuto all'Istante l'indennizzo automatico di euro 22,50, unitamente ad uno sconto di euro 7,50 sul canone, a compensazione dei giorni di mancata fruizione del servizio. L'indennizzo unitamente allo sconto sono presenti nella fattura n. 192557892 del 02/12/2019 (All.1). La Scrivente ha, quindi, riconosciuto, un indennizzo giornaliero, come previsto dall'art. 3.6 dalla Carta dei Servizi Tiscali. La stessa prevede, infatti, un

indennizzo giornaliero di €2,5 per generico malfunzionamento o indisponibilità del servizio (identificato da un unico numero contratto che sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti) (All. Carta dei Servizi Tiscali). - in merito alla richiesta di definizione della controversia, occorre evidenziare come la procedura sia assolutamente pretestuosa ed unicamente finalizzata alla liquidazione di indennizzi spropositati e ingiustificati, posto che, come sopra evidenziato, Tiscali ha già provveduto ad indennizzare l'Istante come previsto dall'art. 2 della Delibera 347/18/CONS. Per quanto sopra esposto, la Scrivente chiede a codesto spett.le Ufficio che l'istanza in oggetto venga dichiarata inammissibile ex art. 2 della Delibera 347/18/CONS. Tutto ciò premesso, ai fini di una maggior comprensione della vicenda oggetto di contestazione, si riportano le seguenti informazioni. Il Sig. P. Lxxx (di seguito "il Cliente" o "l'Istante") era titolare, dal 2017, di un contratto Tiscali residenziale ad uso privato, denominato "ADSL FULL" sulla numerazione 0643xxx (All.2). Successivamente il Cliente ha attivato un contratto Fibra (All.3). In data 23/10/2019 il Cliente contattava Tiscali per segnalare un malfunzionamento sulla linea voce (All.4). A seguito della suddetta segnalazione, l'assistenza apportava delle immediate verifiche e provvedeva all'apertura del guasto n. 2707589, che veniva risolto in data 27/10/2019, come confermato dallo stesso Cliente, ma formalmente chiuso in data del 31/10/2019 (All.5). In data 05/11/2019 l'Istante inviava un reclamo via pec con il quale chiedeva l'indennizzo e lo storno del canone per il periodo non usufruito dal 21/10/2029 al 27/10/2019 (All.6). Il sopra citato reclamo veniva riscontrato positivamente dalla Scrivente, mediante lettera raccomandata, in data 02/12/2019 (All.7). Tiscali applicava nella fattura n. 192557892 del 02/12/2019 sia l'indennizzo per 9 giorni di disservizio, dal 23/10/2019 (data della prima segnalazione) al 31/10/2019 (data di chiusura formale del guasto) che lo storno del canone (cfr.All.1). Pertanto, appare evidente come Tiscali abbia, entro 45 giorni dalla chiusura del guasto e dal reclamo, comunicato all'utente l'accoglimento dello stesso e applicato gli indennizzi contrattuali come previsto dall'art.2.3 della Delibera 347/18/CONS. Giova evidenziare come in sede di udienza di conciliazione, la Scrivente abbia proposto un ulteriore importo di € 50,00 al fine di chiudere bonariamente la vertenza ed evitare ulteriori spese e perdite di tempo all'Operatore e al Corecom. Tale somma è stata, però, ingiustificatamente rifiutata." Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante di cui ai punti a), b), c) e d) non possono essere accolte come di seguito precisato. La vicenda de qua attiene all'an della domanda presentata dall'istante, atteso l'incontestato verificarsi del disservizio patito dall'utente, dovendosi osservare che le richieste formulate nell'istanza introduttiva del presente procedimento non rientrano 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. All'esito dell'attività istruttoria, si evince il tempestivo comportamento riparatorio assunto dalla società Tiscali Italia S.p.A., che si è attivata alla liquidazione dell'indennizzo nella misura prevista dalla Carta dei Servizi già in sede di reclamo, e quindi già in fase pre-conciliativa, come peraltro ritualmente dedotto dall'operatore convenuto. Tale evidenza comporta l'inapplicabilità alla domanda degli indennizzi formulati dall'istante, 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 formulata dall'utente al servizio clienti, è seguito il ripristino del servizio "voce" alla data del 27/10/2019, nonché alla successiva nota inviata a mezzo PEC, inviata dal legale dell'istante, in data 5 novembre 2019, è stata data risposta dell'operatore con raccomandata del 2 dicembre 2019 che ha riconosciuto il disagio subito dall'istante a causa dell'occorso disservizio, ed ha rappresentato quanto segue "In seguito alle verifiche e agli interventi effettuati, confermiamo la corretta funzionalità del servizio denominato Tiscali Adsl Full, attivo sull'utenza telefonica 0643533549 intestata al Signor Lombardi. Per quanto concerne i disservizi occorsi dal 23 al 31 ottobre 2019, abbiamo accordato il massimo indennizzo previsto dal punto 3.6 della Carta Servizi Tiscali. A compensazione del periodo sopradetto, abbiamo ulteriormente accordato il rimborso canone per le giornate non fruite. Il Cliente ritroverà gli importi nelle fatture di prossima emissione.". Nella presente istruttoria, l'operatore ha documentato di avere predisposto il predetto accredito sotto la voce "Indennizzo Indennizzo automatico punto 3.6 Carta Servizi Tiscali" per importo di euro 22,50 esente iva e "Sconto-Omaggio Rimborso canone per disservizio tecnico" per importo di euro 7,50 oltre iva per il disservizio tracciato nei sistemi informativi interni, allegato alla memoria. Entrambi corrisposti nella fattura n. 192557892 di euro 24,25 emessa in data 2 dicembre 2019, e cioè nel primo ciclo utile di fatturazione, come anticipato in sede di riscontro al reclamo. Pertanto, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva del 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, le richieste sub a), sub b) e sub c) formulate dall'istante di liquidazione degli importi maggiori degli indennizzi stabiliti dal citato Regolamento non trovano alcuna giustificazione e, per questo motivo, non meritano accoglimento in questa sede. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

**IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. di non accogliere, per le ragioni di cui in motivazione, le richieste sub a), sub b), sub c) e sub d) di cui all'istanza del sig. P. Lxxx nei confronti delle società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.). 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 danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://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