

DELIBERA N. 5/2023

**XXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/504639/2022)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 03/03/2023;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XX del 28/02/2022 acquisita con protocollo n. 0071735 del 28/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto su linea fissa di tipo privato codice cliente n. XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) seguito della richiesta del passaggio alla fibra, è rimasto senza linea dal 23.12.2021;
- b) le chiamate ed i reclami non hanno sortito effetto alcuno;
- c) la linea in oggetto ha altresì subito, negli anni 2017-2018, una indebita fatturazione a 28 giorni.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) riattivazione della linea telefonica e internet interrotta;
- II) indennizzo per il disservizio subito e subendo;
- III) indennizzo per omessa risposta al reclamo;
- IV) indennizzo per indebita fatturazione a 28 giorni;
- V) spese della procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) ai sensi dell'art. 2 della Delibera 347/18/CONS, Tiscali ha riconosciuto all'Istante l'indennizzo automatico di € 100,00, unitamente allo storno del canone pari a € 37.57 + iva come sconto in fattura per il periodo di disservizio dal 23/12/2021 al 01/02/2022, a compensazione dei giorni di mancata fruizione del servizio, come previsto dall'art. 3.6 dalla Carta dei Servizi Tiscali, la quale prevede un indennizzo giornaliero di 2,50 euro 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);

2) In particolare, sono stati calcolati 2,50 euro/die per il periodo di 40 giorni, dal 23/12/2021 al 1/02/2022, oltre allo storno del canone, come sconto in fattura. Di ciò è stata data comunicazione al Cliente mediante l'invio di un sms;

3) la segnalazione telefonica del Cliente del 23/12/2021 è stata gestita prontamente effettuando tutte le verifiche necessarie e provvedendo all'apertura dei guasti verso Telecom;

4) in ordine alle doglianze riferite alla fatturazione a 28 giorni, la stessa non è mai stata applicata da Tiscali, che ha sempre fatturato con cadenza bimestrale.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

La domanda non può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

L'articolo 2, comma 3 del Regolamento indennizzi, prevede che gli indennizzi stabiliti dal Regolamento medesimo 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: a questo proposito, il gestore, non contraddetto in punto dall'istante, nei propri scritti difensivi ha comunicato all'istante il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi, pari ad euro 2,50/die, per il periodo di durata complessiva del disservizio, disponendo anche lo storno dei canoni riferiti al detto periodo e dandone comunicazione al proprio cliente. La richiesta di indennizzo sub II), pertanto, non può essere accolta.

Neppure può essere accolta la richiesta di ripristino dei servizi, i quali risultano riattivati dal 1 febbraio 2022, come anche dimostrato dai tabulati del traffico voce e dati, in atti.

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta, atteso che il reclamo telefonico del 23 dicembre 2021 è stato gestito per facta concludentia mediante l'apprestamento delle procedure necessarie al ripristino del servizio e con l'effettivo ripristino del medesimo, avvenuto comunque prima del decorso dei 45 giorni utili per rispondere al reclamo.

Non può, infine, accogliersi la doglianza relativa alla dichiarata fatturazione a 28 giorni, in quanto non suffragata da alcun elemento documentale, non avendo l'istante depositato alcuna fattura o altra documentazione contabile riferita agli anni 2017 – 2018 in base alla quale poter verificare quanto asserito. Per completezza, si evidenzia poi che dalla documentazione contabile versata agli atti dal gestore, non si evidenzia alcun elemento che possa evidenziare l'applicazione all'istante della fatturazione con cadenza a 28 giorni.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. XX, via X, X – X X, nei confronti dell'operatore Tiscali SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 3 marzo 2023

IL PRESIDENTE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli