AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 13/2023

XXX/ TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/512571/2022)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 6/4/2023;

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 Assemblee 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 28/03/2022 acquisita con protocollo n. X del 28/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo affari XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:
a) dal giorno 12.01.2021 internet e utenza telefonica fissa hanno smesso inspiegabilmente di funzionare;
b) sono state effettuata, vanamente, più segnalazioni;
c) il disservizio si è protratto per 9 giorni.
In base a tali premesse, l'istante chiede:
I) storno della fattura relativa al mese di gennaio 2022;
II) indennizzo di euro 1000.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:
1) il 19/11/2019 la cliente richiedeva l'attivazione del contratto Tiscali, residenziale e ad uso privato, denominato "ULTRAINTERNET FIBRA FULL" ,composto dal servizio di connettività e voce, associato alla numerazione Telefonica XX;
2) in data 20/11/2019 la società, in ottemperanza alla Delibera 664/06/CONS ed ai sensi del Codice del Consumo D.lgs 206/2005 sezione II, art.50 e seguenti, inviava all'indirizzo e-mail XX, indicato dalla cliente per ricevere tutte le comunicazioni, il c.d. Welcome Pack, contenente il riepilogo delle caratteristiche commerciali ed economiche e le Condizioni Generali del Contratto richiesto, che veniva attivato in data 25/11/2019;
3) come verificabile dal contratto firmato dall'utente, e successivamente inviato anche via e-mail, la tipologia di Servizio richiesta è residenziale, il contratto è stato sottoscritto con codice fiscale e non con partita iva, le stesse Condizioni Generali di Contratto contenute nel Welcome Pack, inviato al Cliente all'art.1.1 indicano chiaramente: "Il Servizio può essere sottoscritto unicamente da persone fisiche non dotate di partita IVA e per un uso esclusivamente residenziale". Inoltre, anche le fatture emesse e regolarmente ricevute e saldate dall'istante, riportano il codice fiscale e non la patita iva;
5) il documento allegato dall'istante e nominato erroneamente "contratto tiscali", è unicamente il modulo contenente il codice di migrazione del vecchio gestore, necessario, al solo fine della portabilità della numerazione, ma non è di certo il contratto;
6) peraltro, appare alquanto singolare che, dopo tre anni, dalla sottoscrizione, ricezione e attivazione del contratto, l'istante contesti la natura residenziale del servizio,

circostanza nota all'utente che ha sottoscritto il contratto e ricevuto la documentazione di corredo;

7) in data 12/01/2022, a seguito della segnalazione di isolamento, da parte dell'Istante, Tiscali provvedeva all'apertura di un guasto verso TIM "per Assenza Segnale Ottico"; la problematica veniva risolta in data 21/01/2022. Difatti, come verificabile dai tabulati del traffico di connessione e voce, dalla sopra indicata data, il cliente riprendeva a fruire del Servizio;

8) per il periodo di mancata fruizione,è stato già riconosciuto l'indennizzo previsto dalla Carta dei Servizi, come previsto dall'art.2 comma 3 della Delibera 347/18/CONS, applicando l'indennizzo di €22,50 (9 giorni x 2,5€), unitamente allo storno del canone pari a € 7,24 + iva, come sconto nella prima fattura utile n. XX del 2/03/2022;

9) Tiscali ha, inoltre, dato comunicazione al Cliente mediante e-mail;

10) Tiscali, ai sensi dell'art. 2 comma 3 della Delibera 347/18/CONS, ha già riconosciuto all'istante l'indennizzo automatico previsto dalla Carta dei Servizi, oltre allo storno del canone, come sconto in fattura, per il periodo del disservizio.

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

In replica alle avverse deduzioni, l'istante disconosce la documentazione contrattuale prodotta dal gestore e dichiara che non poteva essere a conoscenza della tipologia del contratto, essendosi rivolta ad un operatore per l'attivazione dell'utenza de qua ed avendo ricevuto dal medesimo solo la modulistica per la sottoscrizione. Il fatto poi che l'indirizzo di attivazione non coincide con quello di residenza dimostra che l'uso della linea non era a fini residenziali. Ribadisce, infine, di aver subito un danno e che, pertanto, l'indennizzo riconosciuto da Tiscali è irrisorio e conferma tutte le proprie richieste.

Tiscali conferma quanto già esposto e ribadisce come il documento allegato dalla controparte e nominato erroneamente "contratto tiscali", sia unicamente il modulo contenente il codice di migrazione del vecchio gestore, necessario, al solo fine della portabilità della numerazione, ma non è di certo il contratto, sottoscritto dal cliente e anche ricevuto via mail. Sostene, infine, che il danno non è quantificabile né tantomeno dimostrabile in sede Corecom.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va chiarito che l'Autorità, e quindi il Corecom, non è competente in tema di accertamento della veridicità ed autenticità della firma,in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'autorità giudiziaria ordinaria (ex multis, Agcom, delibera n. 5/15/CIR).

Sempre in via preliminare, va evidenziato che, a norma dell'articolo 20, commi 4 e 5 del Regolamento, il Corecom non è competente in materia di danni, potendo solo ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute

nonché di corrispondere gli indennizzi, ferma restando la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

Nel merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

Dalla documentazione versata agli atti, e da quanto dichiarato da entrambe le parti, risulta pacifico che l'istante ha subito l'interruzione dei servizi voce e dati per 9 giorni, compresi fra il 12 gennaio 2022 ed il 21 gennaio 2022.

Risulta inoltre che il gestore ha erogato gli indennizzi contrattuali nella misura prevista dalla propria Carta dei Servizi, la quale espressamente statuisce che, in caso di segnalazione di disservizio, qualora venga riconosciuta la validità della richiesta, "Tiscali provvederà all'accreditamento di una somma pari a 2,5€ per ogni giorno di disservizio per servizi della tipologia consumer e a 5 € per ogni giorno di disservizio unicamente per servizi della tipologia business. Il periodo indennizzabile sarà in ogni caso limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio e in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione. (...) Resta inteso che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal malfunzionamento. (…) Tiscali corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti tramite riaccredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione" (art. 3.6).

L'istante afferma che il contratto era di tipo affari, e non di tipo residenziale e che, pertanto, Tiscali ha errato nel calcolo dell'indennizzo; tuttavia tale circostanza è smentita da quanto riportato nella documentazione contrattuale: le condizioni generali riferite al contratto sottoscritto, infatti, all'articolo 1, prevedono espressamente che "il Servizio può essere sottoscritto unicamente da persone fisiche non dotate di partita IVA e per un uso esclusivamente residenziale". Il fatto poi che si tratti di un contratto riferito ad una linea ubicata presso un indirizzo diverso da quello di residenza non dimostra, di per sé, che si trattava di un contratto business, essendo ben possibile attivare più di una linea, presso sedi diverse, con le stesse caratteristiche, residenziale o affari.

Pertanto, considerato che il contratto risulta sottoscritto dalla cliente; che, in base alle condizioni generali di contratto, i servizi sono stati attivati su una linea fissa di tipo residenziale; che l'operatore, per il disservizio occorso nel periodo 12 - 21 gennaio 2022, ha erogato gli indennizzi con le modalità e nella misura prevista dalla carta dei Servizi, si ritiene che alcuna altra somma possa essere riconosciuta all'istante, tenuto conto del disposto dell'articolo 2, comma 3 del Regolamento indennizzi secondo il quale "gli indennizzi stabiliti dal 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".

Spese di procedura compensate.

Tutto ciò premesso,

Udita la relazione del componente del Comitato, Avv. Mirko Minuti,

DELIBERA

Articolo 1

il rigetto dell'istanza presentata dalla XX – XX, nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 6 aprile 2023

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli