

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 4 del 8 gennaio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia B.L. / TISCALI ITALIA spa (ARIA spa) (GU14/26752/2018).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

Preso atto altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di B.L. del 04/10/2018 acquisita con protocollo n. 0148647 del 04/10/2018;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con GU14/26752/2018 del 4/10/2018, l'Utente presentava istanza di definizione della controversia.

L'Utente è titolare di due contratti attivi con l'Operatore in due distinte sedi e aventi due differenti numerazioni per due distinti servizi adsl e voce.

L'Utente riferisce di aver ricevuto un sms in data 17/01/2018 dall'Operatore con cui veniva comunicato l'arrivo di un modem nuovo. Con altro sms, l'Utente veniva avvisato della variazione del servizio dal 29/01/2018.

In data 29/01/2018, veniva interrotto il servizio Voce ed Adsl su due utenze. L'Utente contattava, quindi, il call center che lo rassicurava che si trattava di un aggiornamento delle utenze, di connettere il nuovo modem, seguire le istruzioni per la configurazione e richiamare l'Assistenza.

Da quel momento, l'Utente non è più riuscito a ripristinare la funzionalità dell'utenza di Lendinara, nonostante le indicazioni del call center e l'intervento del Corecom. La predetta utenza è stata interrotta completamente dal 29/01/2018 al 22/03/2018, sia per il servizio voce, sia per quello ADSL.

L'Utente chiede quindi:

1. indennizzo per la cessazione del servizio voce utenza business: (€ 6 x 2) x 52 giorni = € 624,00
2. indennizzo per la cessazione del servizio adsl utenza business: (€ 6 x 2) x 52 giorni = € 624,00
3. indennizzo per la cessazione del servizio accessorio a pagamento “chi è” business x giorni 52
4. possibilità di recedere dal contratto senza penali, per giusta causa.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore precisa che uno dei due servizi è stato regolarmente fruito dall'Utente. Per quanto riguarda l'altro servizio, invece, l'Operatore precisa che, in data 21/11/2017, ai fini di migliorare le prestazioni della linea, pur mantenendo le stesse condizioni economiche, veniva eseguita una modifica interna di tecnologia da BS ATM 7 Mega a BS Ethernet 20M. In data 18/01/2018 veniva consegnato il nuovo modem Voip necessario all'utilizzo del Servizio. In data 31/01/2018 il Cliente contattava l'assistenza tecnica per segnalare la mancata connessione Adsl. L'Operatore provvedeva, pertanto, ad aprire il ticket di guasto. In data 10/02/2018 il guasto veniva chiuso con la seguente nota “servizio erogato correttamente”. Dalle verifiche effettuate, mediante l'apertura del suddetto guasto, il servizio risultava fruito regolarmente. In data 26/02/2018 l'Utente segnalava nuovamente un disservizio sulla connessione. In tale occasione, l'Operatore provvedeva all'apertura di un ulteriore ticket di guasto.

Nelle date del 3/03/2018 e del 13/03/2018 l'Operatore inviava una comunicazione via sms all'Utente al fine di tenerlo aggiornato sulle verifiche in corso. In data 21/03/2018 il guasto veniva chiuso e risolto. Contrariamente a quanto indicato dall'Utente il disservizio non è stato continuo né tanto meno totale, contestando sia l'arco temporale indicato sia la quantificazione dell'indennizzo di € 6.

Per quanta riguarda il periodo nel quale si è verificato il disservizio, l'Operatore allega i log adsl, per dimostrare che l'Utente ha fruito continuativamente della connessione ad eccezione del periodo che va dal 6/03/2018 al 21/03/2018, nel quale non risulta alcuna connessione né scambi di bytes, per un totale di 16 giorni.

Non risultano interruzioni per la linea voce in contestazione (sia in entrata che in uscita).

In merito al coefficiente individuato dall'Istante per il calcolo dell'indennizzo, precisa che anche questo non è corretto, trattandosi di un evento verificatosi prima dell'entrata in vigore della Delibera 347/18/CONS e pertanto non applicabile. L'Operatore ritiene applicabile invece la Delibera 73/11/CONS.

L'Operatore evidenzia di essersi adoperato a seguito delle segnalazioni per verificare il disservizio lamentato dall'Utente. In merito alla prima segnalazione del 31/01/2018, la Scrivente ha aperto apposito guasto dal quale, però, non è emersa alcuna anomalia. Difatti la chiusura del guasto riporta le note "servizio erogato correttamente". Il secondo guasto aperto in data 26/02/2018, ha riscontrato un disservizio unicamente sulla connessione adsl. Disservizio risolto, poi, in data 21/03/2018, con la chiusura del guasto stesso.

In definitiva, la linea voce è stata fruita regolarmente in entrata e in uscita, la connessione adsl, invece ha avuto un'interruzione dal 6/03/2018 al 21/03/2018, per 16 giorni.

3. Motivazione della decisione

In primo luogo, si precisa che l'art. 2 della delibera AGCOM n. 347/18/CONS, recante modifiche alla precedente delibera n. 73/11/CONS in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie, precisa che le *"disposizioni del presente regolamento concernenti gli indennizzi da riconoscere in sede di definizione delle controversie si applicano ai procedimenti per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della presente delibera"*.

Il formulario risulta presentato in data 04.10.2018, pertanto si ritiene applicabile la delibera AGCOM n. 347/18/CONS. Ciò premesso, si osserva quanto segue.

L'Utente è in possesso di due utenze telefoniche business.

L'Utente lamenta il mancato utilizzo della linea voce e della ADSL di una linea telefonica dal giorno 29.01.2018 al giorno 22.03.2018.

L'Utente evidenzia che le problematiche si sono risolte a seguito dell'intervento del Corecom in data 22.03.2018.

L'Operatore riconosce di aver gestito due segnalazioni per la sola linea ADSL, una del 31/01/2018 e l'altra del 26/02/2018. La prima segnalazione si è chiusa in data 10/02/2018 riscontrando la regolarità del servizio dati erogato. La seconda segnalazione veniva chiusa in data 21/03/2018 riscontrando un'interruzione del servizio dal 6/03 al 21/03/2018. A supporto di tale mancata erogazione del servizio l'Operatore allega un tabulato del traffico dati rilevato.

A ben vedere, da tale tabulato si evince che non vi è stata traffico dati nei seguenti periodi del 2018: il 31/01; dal 6 al 9/02; dal 24 al 25/02; dal 4 al 5/03; dal 7 al 20/03, per un totale complessivo di n. 23 giornate.

Ciò premesso, con riferimento alla richiesta **sub 2)**, è possibile riconoscere l'interruzione del servizio dati per complessivi n. 23 giorni che, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 6, co. 1, e 13, co. 3, comporta il riconoscimento dell'indennizzo pari ad € 276,00 (23x6x2).

Con riferimento alla linea voce, trattandosi di linea Voip, le interruzioni del servizio dati si ripercuotono inevitabilmente anche nella linea voce. Pertanto, il servizio si ritiene si sia interrotto per complessivi n. 23 giorni. Inoltre, in considerazione del favor utenti si presume che anche nei giorni nei quali non vi sono state telefonate, né in entrata, né in uscita, si sia verificata una temporanea interruzione della linea voce. Per tale motivo, come è possibile verificare dal prospetto 11-rettifica allegato dall'Operatore, vanno riconosciute all'Utente ulteriori n. 12 giornate di interruzione anche di tale servizio.

Con riferimento all'allegato n. 11, l'Operatore fa presente di averlo inserito per errore e ne ha richiesto "la cancellazione/esclusione dagli atti". Al suo posto ha allegato il prospetto n. 11-rettifica, contenente le chiamate in entrata e in uscita.

Conseguentemente, per quanto di competenza del Corecom, le osservazioni dell'Utente in merito a tale prospetto sono da considerarsi superate.

Ciò premesso, con riferimento alla richiesta **sub 1)**, è possibile riconoscere l'interruzione del servizio voce per complessivi n. 35 giorni che, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 6, co. 1, e 13, co. 3, comporta il riconoscimento dell'indennizzo pari ad € 420,00 (35x6x2).

Con riferimento alla richiesta **sub 3**), si osserva che la fattispecie non risulta indennizzabile.

Con riferimento alla richiesta **sub 4**), l'Utente può in ogni momento recedere dal contratto tenendo conto di quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 487/18/CONS.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante sono parzialmente accolte.

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. in parziale accoglimento delle richieste formulate, l'Operatore è tenuto a corrispondere i seguenti importi a favore dell'Utente:
 - a) € 276,00 (duecentosettantasei/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati;
 - b) € 420,00 (quattrocentoventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce;
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi