

DELIBERA n° 129 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TISCALI S.P.A.

GU14N. 253/18

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 08/07/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera

n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della **XXXXXXXXXX** acquisita in data 16.04.2018 al protocollo n. 2012;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**

Il ricorrente nella propria istanza evidenzia di essere intestatario della numerazione tipo business **XXXXXXXXXXXX** e **XXXXXXXXXXXX** e lamenta che dal 11.11.2017 è rimasto isolato per entrambe le linee.

Precisa altresì che il 22.11.2017 inoltra un primo reclamo ed il 24.11.2017 è intervenuto un tecnico a riparare soltanto la prima linea sostenendo che per la seconda linea non era autorizzato ad intervenire.

Stante il persistere del disservizio sulla linea **XXXXXXXXXXXX** inoltrava ulteriori reclami in data 24 e 30 novembre.

In data 12.12.2017 il ricorrente presentava istanza di conciliazione per i disservizi sulla numerazione **XXXXXXXXXXXX** ed in pari data presentava altresì formulario GU5 richiedendo l’immediata riattivazione della linea telefonica *de qua* a seguito del quale a Tiscali veniva intimata di provvedere alla riattivazione dell’utenza entro cinque giorni. In data 31.01.2018 veniva ripristinata la linea.

In data 06.02.2018 veniva esperito il tentativo di conciliazione con esito però negativo non addivenendo le parti ad alcun accordo e pertanto, in data 14.04.2018, veniva depositata istanza per l’avvio del procedimento di definizione ove veniva richiesto l’indennizzo per mancata erogazione del servizio.

Successivamente alla convocazione per l’udienza di discussione prevista per il giorno 07.11.2018 la Tiscali rappresentava di non aderire rinviando alla propria memoria del 24.05.2018 e pertanto il tentativo di definizione risultava fallito.

CONSIDERATA **la posizione dell’operatore Tiscali S.p.A.:**

La Tiscali in sintesi con memoria difensiva del 24.05.2018, in relazione alla numerazione **XXXXXXXXXXXX**, oggetto del presente procedimento, precisa quanto segue.

In data 13.11.2017 l’utente segnalava un disservizio a cui veniva dato seguito con l’apertura della segnalazione.

A seguito della presentazione del formulario UG5 il servizio di assistenza tecnica si adoperava per la riparazione che avveniva il 30.01.2018.

In considerazione del disservizio subito Tiscali riconosce che l'istante abbia diritto ad un indennizzo come da Carta Servizi per i 78 giorni di guasto (dal 13.11.2017 al 30.01.2018).

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Sulla scorta dell'istruttoria compiuta ed avuto riguardo alla memoria presentata dal gestore appare pacifico riconoscere la responsabilità dello stesso per il disservizio subito dall'istante dal 13.11.2017 al 31.01.2018 per un totale quindi di 79 giorni.

Si ritiene di dover utilizzare come criterio di calcolo degli indennizzi le disposizioni di cui all'allegato A della delibera Agcom 73/11/CONS e non quanto previsto dalla Carta Servizi.

Ritenuto quanto sopra ne consegue il diritto dell'istante ad ottenere l'indennizzo previsto ai sensi dell'art. 5 della predetta delibera ove "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione".

Pertanto considerato il disservizio di 79 giorni e considerato che trattandosi di utenza business l'importo dovrà essere raddoppiato, l'istante avrà diritto ad ottenere la somma di € 790,00 (79 x 10,00 euro).

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA, arch. Francesco Di Chiara, il COMITATO

DELIBERA

di accogliere l'istanza presentata da XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Tiscali S.p.A e quindi per l'effetto condannare la società resistente al pagamento della somma di € 790,00 quale indennizzo per il disservizio sulla linea telefonica XXXXXXXXXXXX.

La società Tiscali S.p.A. dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 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, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

