

DELIBERA n° 149 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXXX / TISCALI ITALIA S.p.A.

GU14 N. 365/18

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 sig.ra ~~XXXXXXXXXXXX~~ acquisita in data 05.06.2018 al protocollo n. 30650;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- In data 17.11.2017 la Tiscali S.p.A. riconosceva alla sig.ra ~~XXXXXXXXXXXX~~, quale “premio fedeltà”, l’attivazione a decorrere dal 18.12.2017 del servizio Adsl 20 Mb (anzicchè 7 Mb) attraverso un nuovo modem.
- Accadde però che, il giorno della presunta data di attivazione (18.12.2017), i servizi voce e Adsl venivano sospesi e pertanto la ricorrente tempestivamente contattava il Gestore che le suggeriva di tenere il modem attivo affinché fossero espletate le operazioni di verifica.
- In data 21.02.2018, l’istante, stante il persistere della sospensione, inviava reclamo alla Tiscali ed atteso il mancato riscontro al reclamo *de quo*, in data 30.03.2018 depositava istanza di conciliazione presso il Corecom Sicilia richiedendo:
- Indennizzo per sospensione dei servizi fonia e adsl dal 18.12.2017 (tot. giorni 103 e comunque fino alla conciliazione/risoluzione del disservizio);
 - Indennizzo per ritardata risposta al reclamo dal 01.02.2018 ex art. 11 All. A, Delibera 73/11/CONS;
 - Ripetizione dei canoni sostenuti durante il periodo di disservizio – storno morosità pendenti;
 - Rimborso spese di assistenza e procedura;
- Nelle more della fissazione dell’udienza per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in data 19.04.2018, dopo 122 giorni di sospensione, la linea voce e adsl tornava fruibile.
- La ricorrente, nonostante la mancata fruibilità delle linee voce e adsl, continuava a pagare le fatture inviate.
- All’udienza fissata per il 24.05.2018 al fine di esperire il tentativo di conciliazione, la Tiscali, *pro bono pacis*, proponeva un indennizzo pari ad € 375,00 che, l’istante rifiutava e pertanto il tentativo di conciliazione si concludeva negativamente.

In data 28.05.2018 veniva depositata istanza di definizione della procedura in essere ove l'istante richiedeva quanto già richiesto in sede di conciliazione quantificando la propria richiesta in complessivi € 1.947,00 oltre il rimborso dei canoni corrisposti durante il periodo del disservizio.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Tiscali S.p.A.:

La Tiscali S.p.A. (di seguito *breviter* Tiscali) presentando la propria memoria difensiva asserisce la correttezza del proprio operato precisando quanto *infra* riportato.

Preliminarmente richiede l'inammissibilità dell'istanza di definizione ai sensi dell'art. 2 dell'Allegato A Delibera Agcom 73/11/CONS in quanto in sede di udienza di conciliazione, si è impegnata a corrispondere all'istante la somma di € 375,00 a fronte di un malfunzionamento di giorni 100.

La Carta dei Servizi prevede infatti un indennizzo giornaliero di € 2,50 fino ad un importo massimo di € 100,00 per ogni generico malfunzionamento o indisponibilità del disservizio.

Sulla ritardata risposta al reclamo ed il malfunzionamento dei servizi.

Il gestore nella propria memoria, con un preciso *excursus*, precisa che.

- In data 18.12.2017 Tiscali avviava il cambio di tecnologia;
- In data 27.12.2017 l'istante segnalava il malfunzionamento mediante contatto telefonico ma non trovandosi in sede non era stato possibile eseguire le opportune verifiche;
- In data 28.12.2017 l'istante contattava il Servizio Clienti ed, a seguito di verifiche effettuate, veniva aperta una segnalazione per "assenza portante";
- In data 10.01.2018 il servizio veniva ripristinato;

Disservizio dalla prima segnalazione del 27.12.2017 al ripristino del 10.01.2018 = 15 giorni.

- In data 23.01.2018 l'istante segnalava il malfunzionamento del servizio mediante contatto telefonico;
- In data 29.01.2018 il servizio veniva ripristinato;

Disservizio dalla prima segnalazione del 23.01.2018 al ripristino del 29.01.2018 = 7 giorni.

- In data 31.01.2018 l'istante segnalava il malfunzionamento del servizio mediante contatto telefonico;

- In data 19.02.2018 il servizio veniva ripristinato;

Disservizio dalla prima segnalazione del 31.01.2018 al ripristino del 19.02.2018 = 20 giorni.

- In data 20.02.2018 l'istante segnalava il malfunzionamento del servizio mediante fax di reclamo;
- In data 18.04.2018 il servizio veniva ripristinato;
- In data 26.04.2018 la Tiscali contattava l'istante confermando la risoluzione delle problematiche tecniche dando così riscontro al reclamo proposto;

Disservizio dalla prima segnalazione del 20.02.2018 al ripristino del 18.04.2018 = 58 giorni.

Ritardo risposta al reclamo dal 20.02.2018 al 26.04.2018 = 21 giorni.

Conclude il Gestore che dai conteggi eseguiti (100 giorni malfunzionamento x 2,50 € = 250,00 + 21 giorni ritardo risposta al reclamo x 1,00 € = 21,00) avrebbe dovuto corrispondere la somma complessiva di € 271,00 ma – come già precisato – prima della presentazione dell'istanza di definizione, in sede di udienza di conciliazione, ha corrisposto all'istante l'importo complessivo di € 375,00 oltre ad avere provveduto allo storno delle fatture emesse dal 27.12.2017 al 18.04.2018.

Le controdeduzioni dell'istante:

L'istante non presenta nessuna memoria e/o integra documentazione probatoria..

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte per le ragioni di seguito precisate.

Entrando nel merito della vicenda oggetto del procedimento di cui trattasi appare indiscusso il disservizio subito dall'istante che, a buona ragione, ricorrendone i presupposti, presenta regolare istanza di conciliazione.

Nelle more la Tiscali, compiuti ulteriori accertamenti ed adoperatasi per la risoluzione del disservizio, riattivava la linea voce ed adsl il 20.02.2018 e pertanto riconosciuta la propria responsabilità nell'occorso, in sede di udienza per il tentativo di conciliazione, proponeva all'istante la somma di € 375,00, importo che non veniva accettato dalla stessa.

Si rileva come la analitica e minuziosa esposizione dei fatti evidenziata dalla Tiscali non sia stata contestata dall'istante con memoria di replica, circostanza questa che porta a ritenere come corretti gli assunti della società convenuta.

Pertanto, dall'esito dell'istruttoria è emerso, in primo luogo, l'adoperarsi della Tiscali nella risoluzione del malfunzionamento (e non dell'assenza del servizio come evidenziato nell'istanza dall'utente) ed è altresì stato appurato che gli effettivi giorni di "malfunzionamento" sono stati in totale 100.

È stato anche correttamente evocato ed applicato da Tiscali l'articolo 2 dell'Allegato A della Delibera n. 73/11/CONS dell'Agcom "*il presente regolamento stabilisce i criteri di calcolo degli indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra operatori e utenti finali, ai sensi dell'art. 14 del Regolamento*"; chiarisce ancora la richiamata norma applicabile *ad hoc* che "*le disposizioni del presente regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*".

Sempre nell'indennizzo offerto da Tiscali è compresa correttamente la quota di indennizzo relativo alla mancata risposta al reclamo.

Si rileva infine che Tiscali oltre all'offerta della somma di cui sopra ha altresì provveduto allo storno delle fatture emesse durante il periodo di malfunzionamento per un totale di € 72,42 oltre iva.

Alla luce di quanto sopra nulla pertanto sarà dovuto per le spese di procedura.

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, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

il mancato accoglimento della domanda proposta dalla sig.ra XXXXXXXXXXXX, ai sensi dell' Allegato A art. 2 Delibera Agcom n. 73/11/CONS, per inammissibilità avendo la Tiscali provveduto a corrispondere l'indennizzo dovuto ed a stornare gli importi relativi al periodo per il disservizio subito.

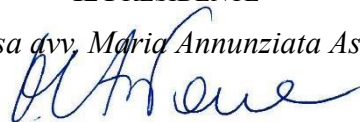
Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

