

DELIBERA n°_61_

**XXXX XXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/518440/2022)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 09/11/2022;

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;

VISTO il D.S.G. n. 330/AREA1/S.G. del 21 GIUGNO 2022 con il quale è stato conferito al Dott. Gianpaolo Simone l’incarico di Dirigente preposto al Servizio 2° “Segreteria Corecom” della Segreteria Generale con decorrenza dal 16 giugno 2022 e fino al 31 dicembre 2024;

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

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 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato dalla delibera 347/21/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS che modifica la delibera 73/11/CONS del 16 febbraio 2011

VISTO il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

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);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 20/04/2022 acquisita con protocollo n. 0130374 del 20/04/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'odierno proponente narra che nel 2017 stipulava un contratto per linea voce e dati con Tiscali. La linea presentava sin dall'attivazione problemi di discontinuità, per poi interrompersi totalmente in data 30 settembre 2021. A nulla servivano i numerosi reclami rimasti privi di riscontro. In data 10.2.2022 l'utente passò ad Eolo. Le richieste che vengono oggi avanzate sono: 1) indennizzi per interruzione della linea dal 30 settembre 2021 al 10.2.2022 € 1596; 2) indennizzi per mancata risposta ai reclami; 3) storno e rimborso delle fatture emesse in disservizio. 4) Uscita dal contratto in esenzione costi

2. La posizione dell'operatore

Le memorie di replica dell'operatore evidenziano che l'Istante era titolare, dal 11/05/2017, di un servizio ADSL e Voce denominato "ADSL Full" sulla linea telefonica numero 0958846729. Allo stato il Servizio non è più attivo. In data 09/09/2021, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM", il Cliente, contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare un malfunzionamento sul Servizio. In tale occasione, venivano svolti tutti gli accertamenti del caso e in data 13/09/2021 veniva aperto il guasto n. 2955362 per "Isolato Fonia Telecom", chiuso il 14/09/2021 in quanto in sede di verifica, il Servizio risultava correttamente erogato. In data 28/09/2021, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" (All. 2b – CRM), il Cliente, contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare lentezza nella connessione del

Servizio Dati. In tale occasione venivano svolte tutti gli accertamenti del caso e in data 28/09/2021, l'Istante veniva invitato ad effettuare gli speed test con cavo LAN o modificare il canale di trasmissione WIFI, in quanto in sede di verifica, il Servizio risultava correttamente erogato. In data 01/10/2021, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" (cfr. All. 2), il Cliente, contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare un malfunzionamento sul Servizio. In tale occasione venivano svolte tutti gli accertamenti del caso e in data 01/10/2021 veniva aperto il guasto n. 2960930 per "Isolato Fonia Telecom" (All. 3b – Guasto) chiuso il 04/10/2021 in quanto il modem risultava allineato e connesso . Dai tabulati di traffico, si conferma la mancata fruizione del Servizio dal 01/10/2021 al 04/10/2021. La Società scrivente provvedeva, pertanto, a stornare il canone non fruito per il periodo del disservizio. In data 26/10/2021, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" , il Cliente, contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare un malfunzionamento sul Servizio. In tale occasione venivano svolte tutti gli accertamenti del caso e in data 26/10/2021 veniva aperto il guasto n. 2968423 per "Isolato Fonia Telecom" chiuso il 16/11/2021 in quanto il modem risultava allineato e connesso . Dai tabulati di traffico , si conferma la mancata fruizione del Servizio dal 26/10/2021 al 03/11/2021. La Società scrivente provvedeva, pertanto, a stornare il canone non fruito per il periodo del disservizio. In data 29/12/2021, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" , il Cliente, contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare un malfunzionamento sul Servizio. In tale occasione venivano svolte tutti gli accertamenti del caso e in data 29/12/2021 veniva aperto il guasto n. 2986161 per "Mancata Autenticazione" (All. 3d – Guasto) chiuso il 13/01/2022 in quanto il modem risultava allineato e connesso . Dai tabulati di traffico, si conferma la mancata fruizione del Servizio dal 28/12/2021 al 13/01/2021. La Società scrivente provvedeva, pertanto, a riconoscere all'Istante l'indennizzo automatico previsto dall'Art. 3 comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, a copertura del disservizio riscontrato, pari a € 42,50, previsto dalla Carta dei Servizi Tiscali , nonché a stornare il canone non fruito per il periodo del disservizio, pari a € 13, 90. L'indennizzo automatico veniva effettuato in rispetto a quanto previsto dal Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, ovvero mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla risoluzione del disservizio. In data 08/02/2022 la Società scrivente, in qualità di OLO Donating, riceveva la notifica di espletamento della migrazione verso altro OLO . A seguito della ricezione della notifica veniva processato ordine di cancellazione per migrazione sui sistemi Tiscali. A fronte dell'emissione della Nota di Credito n. 228403380 , Tiscali predisponendo il rimborso di quanto a credito del Cliente per un totale di € 26,74 mediante bonifico bancario sull'IBAN XXXXXXXXXXXX intestato a XXXX XXXX. In merito ai reclami presentati da parte del Cliente, si specifica che la Società scrivente ha rispettato il termine dei 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi dalla quale si evince che "Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo" . Tutte le comunicazioni tra l'Istante e l'Assistenza Tiscali sono visibili nella schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM"

(cfr. All. 2) e sui contatti Social Per quanto sopra descritto, Tiscali rigetta ogni ulteriore pretesa avversa.

3. Motivazione della decisione

Dalla ricostruzione dei fatti, basata dalle memorie presentate da ambedue le parti in casua, si desume che sulla linea oggetto di contestazione, ci siano stati una serie di problematiche che non hanno consentito una regolare fruizione dei servizi contrattualizzati, da parte del cliente. Mentre l'istante, lamenta dei continui disservizi e richiede un indennizzo continuativo, il gestore replica di aver fornito la dovuta assistenza e che comunque i guasti sono stati circoscritti a brevi periodi, già indennizzati secondo quanto previsto dalla carta dei servizi del cliente. A proposito dei reclami inoltrati dall'istante, per la segnalazione dei guasti, e per i quali, lamenta il mancato riscontro, dagli atti allegati, emerge una corrispondenza di riscontro da parte del gestore, con messaggistica, che di fatto notizia circa sugli accadimenti in corso. Nessun riscontro sembrerebbe essere stato fornito solo in merito alla nota ultima del 22 gennaio 2022. Sulla base anche dei tabulati forniti dal gestore, sia per la telefonia che per il servizio adsl, fornito al cliente, c'è una movimentazione di chiamate e di dati che esclude l'interruzione continuativa della fornitura, ma non esclude i disagi patiti nei periodi indicati, complessivamente pari a circa 65 gg. La situazione evidenziata non può quindi tenere conto dei disagi patiti dall'istante in periodo ripetuti nel tempo, ma allo stesso tempo deve tener presente che il gestore ha assunto una corretta procedura di assistenza, ovviando al problema anche con dei parziali ristori. Nel prendere atto che il rapporto contrattuale è già cessato e che non ci sono pendenze amministrative insolute, pro bona pacis, in considerazione di quanto già operato dal gestore in sede di riconoscimento di indennizzi sotto forma di storno ed abbattimento dei costi di fattura, per i disservizi narrati, si ritiene che debba essere riconosciuto dal gestore all'istante, un indennizzo omnia pari a 400,00 euro, in ragione del 50 % dell'indennizzo giornaliero spettante in simili casi, così come previsto dalla regolamentazione in materia. A tale cifra, va ad aggiungersi, un indennizzo di euro 300,00 per il mancato riscontro al reclamo già citato in precedenza e ciò in applicazione dell'art 12 dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons in materia di riconoscimento di indennizzi in sede di contenziosi telefonici.

DELIBERA

In riferimento al contenzioso in atto, tra l'istante XXXX XXXX e il gestore telefonico Tispali spa, dovrà essere corrisposto dalla Tiscali spa all'odierno proponente, un indennizzo omnia pari a 700,00 euro e ciò in ragione delle motivazioni già espresse nel corpo di questo stesso provvedimento decisionale. Il pagamento di quanto evidenziato, dovrà essere disposto entro 60 gg dalla pubblicazione di questo provvedimento sulla

piattaforma Agcom, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban n. XXXXXXXXXXXXXX, così come dalla stessa indicato in istanza.

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.

Palermo 09/11/2022

IL PRESIDENTE

dott. Andrea Peria Giaconia

