

DELIBERA n° 86 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / Tiscali Italia S.P.A.

GU14 / 145 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- 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 e 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 del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 7 marzo 2018 al n. prot. 12664;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Con l’istanza di definizione, il sig. **XXXXXXXXXX** contesta, all’operatore **TISCALI Italia S.p.A.** (di seguito Tiscali), la sospensione del servizio in data 30\11\2017, nonostante in regola con tutti i pagamenti. L’istante ha segnalato quanto avvenuto su Tiscali Help Desk nei giorni 5\12 – 6\12 - 11\12 e 14\12 e sul numero telefonico 130 per l’assistenza Tiscali (a pagamento) nei giorni 2\12-5\12 e 12\12.Lo stesso lamenta la sospensione del servizio ADSL e telefonia fissa dal 30\11\2917 a tutto dicembre 2017 da parte di Tiscali che gli determinato l’impossibilità dell’uso della piattaforma online della Università Telematica e-Campus, presso la quale frequenta l’ultimo anno del corso di laurea in Economia e Commercio e l’impossibilità a sostenere gli esami nella sessione di esami del mese di dicembre 2017, dovendo poi sostenere tre esami nelle giornate del 20 e 21 febbraio 2018 , subendo notevole stress, considerato l’età di anni 60 e la invalidità al 75%, non ha potuto operare online sul proprio conto bancario Mediolanum, dovendosi recare personalmente anche presso l’ufficio postale.

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

1. Disattivazione dell’impianto senza addebito di alcuna spesa;
2. Storno ultima fattura;
3. indennizzo pari a € 1000 per il danno arrecatogli per la impossibilità a studiare e a sostenere gli esami sulla piattaforma universitaria della Università e-Campus;

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La **TISCALI Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva rileva che a seguito delle segnalazioni pervenute dal cliente, 1\12\2017 e 2\12\2017, verificato quanto lamentato in data 5 dicembre 2017, la connessione era regolare da tre giorni, 5 ore e 47 minuti. In pari data il cliente contattava il servizio clienti al numero 130, per

avere informazioni in merito alla gestione del ticket e in tale occasione comunicava il protrarsi del disservizio, per tale motivo apriva un nuovo trouble ticket n.2529119, ma la lavorazione di detto ticket rivelava l'impossibilità di raggiungere il modem, in quanto risultava spento. Il signor XXXXXXXXX non riscontrava il servizio di assistenza tecnica al numero 130, ma si rivolgeva all'assistenza Tiscali Help Desk online, che gli riscontrava di aver sollecitato la lavorazione già in corso sulla sua linea e lo invitava a tenere il modem acceso. In data 8 gennaio 2018 la società invitava il cliente a riaccendere il modem, mediante invio di due sms ai n.ri XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX. In data 15\1\2018 la Tiscali inviava riscontro ai sensi dell'art.5 della Delibera Agcom 173\07\CONS, invitando il cliente a riaccendere il modem. In data 5\2\2018, a seguito della lavorazione del Provvedimento temporaneo, Tiscali inseriva l'ordine di cessazione con rientro della numerazione XXXXXXXXXXXX in Telecom, il servizio risulta cessato in data 5\2\2018. Si precisa che dai tabulati di connessione si riscontra come il ricorrente abbia sempre usufruito di un servizio stabile con connessioni di lunga durata. La società per mero spirito conciliativo, non ha applicato i costi di cessazione e ha provveduto a stornare le fatture dal 6\12\2017, emettendo i relativi rimborsi, indennizzando il ricorrente con la somma di €100,00, già versata sul suo conto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito specificato.

In ordine al primo punto del ricorso, la società TISCALI ha provveduto a inserire l'ordine di cessazione con rientro alla numerazione XXXXXXXXXXXX in Telecom, risultando il servizio cessato il 5\02\2018, senza alcun addebito per l'utente.

La richiesta di cui al punto due è stata soddisfatta, perché TISCALI ha provveduto a stornare le fatture dal 6\12\2017, emettendo i relativi rimborsi, indennizzando il ricorrente con la somma di € 100,00, versandola sul suo conto, motivandola per le difficoltà che l'utente aveva riscontrato per il cattivo funzionamento del modem.

In ordine alla richiesta di indennizzo di cui al punto tre, quantificato dal ricorrente in € 1000 per il danno arrecatogli per la impossibilità a studiare e a sostenere gli esami sulla piattaforma universitaria della Università e-Campus, si rileva che, ai sensi dell'art.19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli

eventuali indennizzi previsti dal contratto,dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. E' dunque esclusa ogni pronuncia risarcitoria dell'istante per la quale sussiste giurisdizione esclusiva del Giudice Ordinario.

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

1. di rigettare l'istanza del sig. XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Tiscali Italia S.p.A.

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, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

