

DELIBERA N. 038/2022/CRL/UD del 11/02/2022

**G. Bxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/370078/2020)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/02/2022;

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 l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di G. Bxxx del 23/12/2020 acquisita con protocollo n. 0545434 del 23/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, titolare di un servizio di connettività e Voce FTTC (Fibra misto a rame) denominato Ultramet Full 200/00, ha depositato richiesta di definizione in data 23 dicembre 2020 senza la descrizione delle informazioni aggiuntive e contestando il malfunzionamento dei servizi accessori gratuiti. In particolare, in data 28 aprile, parte attrice ha inviato un email al servizio clienti lamentando quanto segue: “...da più di 10 giorni tento di avere davvero ciò che è previsto dal contratto in oggetto, sottoscritto il 13.2.2020 e di ottenere la riparazione dei malfunzionamenti in atto: “- La segreteria non funziona: sono stati registrati messaggi ma non posso ascoltarli perché il Sistema non mi accetta le quattro cifre di password che mi vengono richieste; quindi la spia rossa sul modem rimane accesa sempre, inutilmente. -Il numero di cellulare che comunico al Sistema per essere richiamato, mi viene ripetuto sbagliato o con cifre mancanti, come accade anche quando tento di trasmettere i miei codici di riconoscimento ad altri gestori di servizi. -La voce di un interlocutore può diventare più volte incomprensibile durante una conversazione. -Ho notato tre o quattro volte che la sera tardi il modem ha la spia internet in rosso e quindi non posso telefonare a nessuno”. - ... l’ultimo sms inviato dall’Assistenza sul mio cellulare ha messo in dubbio le connessioni di casa” Successivamente l’istante, tramite raccomandata del 21 maggio 2020, ha reclamato quanto segue: “ omissis...l’utilizzo e la funzionalità del nuovo sistema ha avuto un impatto negativo ... omissis ... “1) non posso più utilizzare un comodissimo telefono a disco, neanche solo per rispondere. 2) Per far funzionare il normale telefono fisso ed un cordless debbo sempre tenere acceso il modem, che però per motivi di sicurezza elettrica debbo spegnere di notte e quando debbo rimanere assente da casa per più giorni con conseguente esclusione del servizio segreteria che ho per contratto, e che più serve nei giorni di assenza. 3) Ed è proprio la segreteria che è il peggiore dei problemi: questa riceve e registra tutti i messaggi in entrata, ma io non li posso ascoltare perché la voce-guida mi invita ad inserire una password di quattro cifre che però non posso introdurre perché il “sistema” rifiuta la digitazione che serve all’uopo, cosicché non potrò mai ascoltare messaggi forse molto importanti per la mia vita quotidiana perché il chiamante non avendo riscontro, probabilmente non chiamerà più. 4) Anche tutte quelle altre digitazioni che servono spesso per entrare in contatto con altri Enti (p.es. Enel, Italgas ...ecc.) non vengono riconosciute da quei sistemi, pur funzionando perfettamente gli apparecchi telefonici di cui dispongo, nell’uso corrente.

5) Come se non bastasse, il modem perde la linea a mia insaputa in qualunque momento della giornata; posso recuperare la linea solo spegnendolo e subito riaccendendolo.” Questa situazione inaccettabile l’ho descritta una decina di volte al Servizio Tecnico tutto marzo, aprile ed inizio maggio, appuntando purtroppo solo queste: 2766059 (marzo); 2782193, 2783464, 2784001 (aprile), 2788524, 2790327 (maggio). omissis... Sulla base dell’istanza presentata, parte attrice ha chiesto a) “Il ritorno allo status quo ante” e quantificato b) rimborsi/indennizzi pari ad €300”.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore, con memoria difensiva del 22 febbraio 2021, ha dichiarato quanto segue: “la prima segnalazione di malfunzionamento del Servizio successivamente all’attivazione del nuovo Servizio su fibra, risulta essere pervenuta in data 23/05/2020. In tale occasione, effettuata ogni verifica telefonicamente con il Cliente, l’assistenza, vista anche la regolarità di log di connessione e dei tabulati del traffico telefonico, escludeva la presenza di guasti sulla rete, tale da impedire la corretta fruizione del Servizio. Dalle stesse verifiche emergeva che il Cliente disconnetteva il modem la sera per riaccenderlo la mattina successive. Inoltre, come evidenziato dalle schermate dei ticket aperti a seguito delle varie segnalazioni effettuate dal Cliente, il Cliente riferiva di presunte difficoltà riscontrate nell’accedere alla segreteria telefonica o a contattare numeri verdi di alcune società, fatto questo che, di norma, non è sintomo di malfunzionamento del servizio ma che potrebbe essere piuttosto riconducibile all’obsolescenza dell’apparecchio telefonico in possesso del Cliente o all’assenza di una convenzione tra l’Operatore e le società titolari dei numeri verdi, come ipotizzato a seguito di numerose verifiche eseguite dall’assistenza Tiscali a seguito delle svariate segnalazioni pervenute. Tutto ciò premesso, Tiscali ritiene importante evidenziare come durante tutto il periodo oggetto della presente controversia, il Servizio è sempre stato fruito su entrambe le componenti Voce e Dati. Ciò è evidenziato dai tabulati del traffico telefonico e dai log di connessione.” A seguito della memoria depositata, Tiscali Italia S.p.A. “rigetta ogni doglianza e pretesa da parte del Cliente”

3. Motivazione della decisione

La richiesta a) dell’istante di ripristinare lo status quo ante non può essere accolta poiché, ai sensi dell’art. 19, comma 4, e s.m.i. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia e la relazione tecnica, depositata dall’istante, escludono che il Corecom possa imporre un obbligo di fare al gestore. La richiesta b) rimborsi/indennizzi pari ad €300,00 non può essere accolta poiché generica. Non è presente alcun riferimento e/o dato normativo. Inoltre, dagli atti risulta che: - a seguito del reclamo del 21 maggio 2020, Tiscali Italia S.p.A. ha aperto un ticket il 23 maggio,

nel quale ha inserito la seguente nota: “da siebel sono effettivamente presenti diverse cadute di linea giornaliere (escluse quelle serali dovuto al fatto che il cliente spegne il mdm fino al mattino”. Il guasto è stato chiuso il 25 maggio 2020. I successivi ticket non hanno riscontrato alcun tipo di problema sulla linea. - i tabulati depositati dalla parte convenuta hanno accertato che, per il periodo oggetto di doglianza, il Servizio è stato fruito regolarmente su entrambe le componenti Voce e Dati. Infine, per il malfunzionamento nell’utilizzo di alcuni strumenti, descritto nel reclamo del 21 maggio, è opportuno richiamare gli art.2.5 e art.7.3 delle Condizioni generali di Contratto.

DELIBERA

Articolo 1

1. Di non accogliere per le motivazioni di cui in narrativa le richieste avanzate dall’istante.

2. 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.

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 entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell’Autorità.

Roma, 11/02/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini