

DELIBERA N. 27/2020

**XXX/ TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/194165/2019)
Corecom Umbria**

NELLA riunione del Corecom Umbria del 14/04/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza di XXX del 24/10/2019 acquisita con protocollo n. 0450518 del 28/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo affari codice cliente n. XXX, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) Le telefonate indirizzate al numero XXX ricevevano risposta da altro utente;

b) In seguito ad approfondimenti, veniva a sapere che le telefonate provenienti da clienti tiscali, tre e wind venivano correttamente inoltrate, invece le chiamate inoltrate tramite tim o "ho" erano ricevute da altro utente.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) Risoluzione della problematica;

II) Rimborso per mancato guadagno, perdita di clienti, cattiva pubblicità.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) il Cliente è titolare di un Servizio Tiscali denominato "ADSL FULL AFFARI", sulla linea XXX e attivo dal 5/04/2019;

2) in data 30/07/2019 segnalava telefonicamente un malfunzionamento sulla linea telefonica. In particolare riferiva al supporto tecnico che chiamando il suo numero, XXX, da utenze TIM rispondeva altro utente. Tiscali effettuate tutte le verifiche del caso, e appurato che si trattava di un disservizio su rete Telecom (l'inconveniente si verificava solo da utenze TIM), provvedeva prontamente all'apertura di un guasto verso TIM con causale "Problema instradamento voce TI"; il suddetto guasto veniva chiuso da TIM, in data 9/08/2019, con la risoluzione della problematica e con le seguenti note "Sistemato configurazione SGU";

3) il disservizio ha impattato unicamente e parzialmente la componente voce per una problematica di competenza Telecom, risolta dopo 10 giorni (dal 30/07/2019 al 9/08/2019);

4) il cliente non è rimasto isolato nemmeno un giorno;

5) dai tabulati telefonici appare evidente come il traffico telefonico sia stato, durante tutto il periodo di lavorazione del guasto Telecom, continuativo e regolare;

6) in generale, comunque, il risarcimento del danno non è quantificabile né dimostrabile in sede Corecom.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, ferma l'inammissibilità delle richieste risarcitorie in sede Corecom, tenuto conto del fatto che il cliente ha segnalato una problematica riguardante il servizio voce, si ritiene di poter interpretare la richiesta di risarcimento come richiesta di indennizzo per malfunzionamento del predetto servizio.

Ciò premesso, nel merito, la domanda può essere accolta per i motivi di seguito riportati.

L'istante lamenta un malfunzionamento del servizio voce, riferendo l'impossibilità di ricevere telefonate istradate tramite uno specifico gestore. A questo proposito, l'operatore dichiara che la problematica non è dipesa da Tiscali ma da un disservizio facente capo all'altro operatore, prontamente investito della questione, questione che si è risolta nell'arco di 10 giorni e, a sostegno di tale posizione, produce schermate provenienti dai propri gestionali dalle quali emerge che, a fronte della problematica "instradamento voce TI", con inizio del disservizio il 30/7/2019, il problema è stato risolto il successivo 9/8/2019.

In relazione a tanto, risulta pacifico fra le parti che il malfunzionamento vi è stato, che è stato parziale e che ha interessato il solo servizio voce e che la linea, al momento del disservizio, faceva capo a Tiscali. Pertanto, considerato che l'operatore, incontestato, ha affermato che il disservizio ha interessato l'arco temporale 30/7/2019 – 9/8/2019, va riconosciuta all'utente, ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 60 (3 euro/die x 10 gg., raddoppiati in quanto utenza affari).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata da XXX, Via XXX, l'operatore Tiscali SpA, in persona del legale rappresentante pro tempore, è tenuto a:

- versare all'istante la somma di euro 60,00 (sessanta), ai sensi del combinato disposto degli articoli 6, comma 2 e 13, comma 3 del Regolamento indennizzi, maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Perugia, 14 aprile 2020

IL PRESIDENTE