

	Presidente	Gualtiero Mazzi
	Componenti	Nerino Chiereghin Fabrizio Comencini Marco Mazzoni Nicoletti Luigi Perissinotto
	Dirigente	Carla Combi

Deliberazione n. 8 del 15 gennaio 2020

OGGETTO: Definizione della controversia M.U. / TISCALI ITALIA spa (ARIA spa) (GU14/17978/2018).

#### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

**Preso atto** che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Gualtiero Mazzi	X	
Nerino Chiereghin	X	
Fabrizio Comencini	X	
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Luigi Perissinotto	X	

**Preso atto** altresì della presenza della dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, che svolge le funzioni di verbalizzante;

**Vista** la Legge regionale 10 agosto 2011, n. 18 ed in particolare l'art. 3 "*Funzioni del Presidente*";

**Visto** il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

**Preso atto** che il Presidente ha designato quale Relatore la dott.ssa Carla Combi, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

**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";

**Visto** l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

**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*" (di seguito denominato *Regolamento*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

**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 “*Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di M. U. del 16/09/2018 acquisita con protocollo n. 0129378 del 16/09/2018;

**Visti** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**Considerato**, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Con GU14/17978/2018 del 16/09/2019, l'Utente rappresenta che a partire da Aprile 2017 hanno cominciato a verificarsi continui disservizi alla linea internet “Aria Casa”, prontamente segnalati all'Operatore.

Successivamente, persistendo i disservizi, l'Utente evidenziava altresì che la lentezza della connessione era tale da rendere pressoché inutilizzabile il servizio e che, nonostante le ripetute segnalazioni, non erano ancora intervenuti i tecnici dell'Operatore.

In data 15.05.2017, l'Operatore comunicava all'Utente un cambio del servizio internet per la fine dello stesso mese, promettendo ai clienti fruitori del servizio “Aria” una connessione ultraveloce in 4G+.

Tale offerta aveva quindi indotto l'Utente a recedere dalla proposta commerciale di altro Operatore.

Soltanto in data 9/07/2018, l'Operatore ha comunicato l'impossibilità di “dare corso all'attivazione del servizio LTE in quanto al momento il comune di Calvene non risulta coperto”.

L'Utente con il presente GU14, in base al Regolamento indennizzi AGCOM del 16/2/2017, chiede quindi:

- 1) l'attivazione del servizio internet e fonia in 4G+;
- 2) € 575 per il disservizio alla linea internet: pari ad €2,5 al giorno, dal 22/5/2017 al 7/1/2018;
- 3) € 1.762,5 per la mancata attivazione sino ad oggi del 4G+: pari ad €7,5 al giorno, dal 8/1/2018 al 31/7/2018;
- 4) € 800,00 per il cambio numero telefonico: pari ad € 100,00 per anno di utilizzo del precedente numero telefonico;
- 5) contesta gli addebiti relativi ad n. 8 fatture bimestrali corrisposte a partire da Maggio 2017 di € 50,31, per complessivi € 402,48 per servizi non fruiti o mal fruiti.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'Operatore, con propria memoria difensiva, fa presente che l'Utente “è titolare di un Servizio denominato “Aria Casa 7mb” adsl e voce”.

La prima segnalazione inviata dal Cliente è datata 22/05/2017. A seguito della segnalazione, l'assistenza tecnica Aria contattava l'Istante per eseguire le verifiche necessarie, a seguito delle quali non emergeva alcuna anomalia a carico del Servizio e i valori di segnale risultavano regolari e nella norma.

La data del 22/05/2017 coincideva con l'ordine di inserimento del contratto denominato “... 4G+ (Ex Aria) Indoor VoIP - B2C”, composto da servizio di connettività e assegnazione di una nuova numerazione assegnata dall'Operatore.

Giova precisare che l'utilizzo del Servizio è subordinato all'utilizzo di apposito modem LTE, fornito dall'Operatore e consegnato in data 16/06/2017, e della relativa configurazione degli apparati di rete.

Il Cliente riceveva regolarmente dall'Operatore, tramite SMS, gli aggiornamenti sulla data prevista per il passaggio al servizio “... 4G+ /LTE”.

Durante il periodo sopra indicato, l'Operatore ha tentato reiterate volte di migrare il Servizio sulla nuova tecnologia LTE. Diverse sono state, infatti, le comunicazioni di rimodulazione della data prevista per l'attivazione inviate al Cliente.

I vari tentativi effettuati per il passaggio di tecnologia, non sono andati a buon fine per assenza di copertura nel comune. Pertanto l'Operatore, suo malgrado, è stato costretto a comunicare al Cliente, in data 09.07.2018, l'impossibilità di procedere con il suddetto passaggio.

Durante questo arco temporale, l'Utente ha comunque fruito del Servizio Aria. Come documentato dal tabulato delle connessioni e riportato anche nella memoria GU5.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

Preliminarmente, è doveroso precisare che, per la quantificazione degli indennizzi relativi alla controversia, si applica il nuovo Regolamento Indennizzi di cui alla Deliberazione n. 347/18/CONS e non più il precedente "Regolamento indennizzi AGCOM del 16/02/2017", invocato dall'Utente.

Con riferimento alla richiesta **sub 1)**, si ritiene la stessa non accoglibile, stante la comunicazione dell'Operatore del 09.07.2018 di impossibilità di dare corso all'attivazione del servizio LTE in quanto il Comune non risulta coperto.

Con riferimento alla richiesta **sub 2)**, l'Utente lamenta un malfunzionamento della linea internet dal 22.05.2017 al 07.01.2018, per complessivi 230 giorni.

Sul punto, l'Operatore ha asserito che, dalle verifiche effettuate a seguito della segnalazione del 22.05.2017, *"non emergeva alcuna anomalia a carico del Servizio e i valori di segnale risultavano regolari e nella norma"*, allegando la schermata di cui all'allegato 1.

Nel fornire prova di quanto asserito relativamente al periodo contestato, l'Operatore si è limitato a produrre i tabulati di cui agli allegati 4 e 5.

Tuttavia, dall'allegato 4 si può desumere la sussistenza di connessioni nelle sole giornate del 16, 17, 18, 19 e 24 dicembre 2017, mentre i dati di cui all'allegato 5 si riferiscono ad un periodo non oggetto di contestazione (da settembre a novembre 2018).

L'Operatore, quindi, a sua difesa, non ha provveduto ad allegare alcun prospetto integrale circa le connessioni avvenute dal 22.05.2017 al 07.01.2018.

Pertanto, in assenza di prova contraria, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento della linea internet, decurtate le sei giornate di cui l'Operatore ha comunque dato prova di aver verificato il funzionamento della linea: 22 maggio e 16-17-18-19-24 dicembre 2017.

In base all'art. 6 comma 2 del Regolamento, si quantifica l'indennizzo in complessivi € 672,00 pari ad € 3/die per n. 224 giorni.

Con riferimento alla richiesta **sub 3)** di indennizzo per la mancata attivazione del servizio 4G dal 08.01.2018 (data in cui l'Operatore avrebbe proposto l'installazione di un apparato esterno per la corretta ricezione del segnale) al 31.07.2018, si osserva quanto segue.

A seguito della richiesta di attivazione del servizio del 22.05.2017, dopo numerosi rinvii, solo in data 09.07.2018, l'Operatore ha comunicato che non era possibile attivare il servizio LTE, in quanto il comune non risultava coperto, circostanza che, tuttavia, doveva essere nota e comunicata sin dal momento della richiesta di attivazione.

Pertanto, non può non tenersi conto che, in base all'art. 4 comma 2 del regolamento indennizzi, l'Operatore non ha *"rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi"*, avendo provveduto, solo in data 09.07.2018, a comunicare all'Utente l'impossibilità di erogare il servizio per mancanza di copertura.

Infatti, risulta proprio dalla memoria difensiva (allegato 2) che, da giugno a ottobre 2017, sono state inviate generiche comunicazioni di rinvio "per motivi tecnici" dell'intervento al servizio 4G senza informare l'Utente che il Comune di residenza non risultava coperto dallo stesso.

Di fatto, tale condotta ha ingenerato nell'Utente l'aspettativa di poter fruire del predetto servizio, al punto da averlo indotto, come dichiarato nel GU14, a recedere, nel mese di maggio 2017, dalla fornitura offerta da altro Operatore concorrente.

Sebbene la fattispecie rappresentata di tardivo assolvimento degli oneri informativi non rientri tra quelle espressamente previste dall'art. 4 comma 2, tuttavia, ai fini della definizione della controversia, l'art. 13 comma 7 del Regolamento prevede la possibilità di applicazione di misure di indennizzo giornaliero anche ad ipotesi di inadempimento o disservizio similari.

Per questo motivo, si ritiene di accogliere la richiesta di indennizzo per il tardivo assolvimento degli oneri informativi circa l'impossibilità tecnica di attivare il servizio richiesto.

Pertanto, in base al combinato disposto di cui all'art. 13 comma 7 e art. 4 comma 2 del Regolamento, l'Operatore è tenuto a corrispondere l'indennizzo calcolato in € 7,50/die per 182 giorni, dal 08/01/2018 al 09/07/2018, giorno in cui ha comunicato l'impossibilità di fornire il servizio per mancanza di copertura, per un importo pari ad € 1.365,00.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo di € 800,00 di cui al **sub 4)**, per la perdita della numerazione precedente, sul punto, senza neppure replicare in ordine all'*an* e al *quantum*, l'Operatore si è limitato a confermare l'assegnazione di una nuova numerazione a seguito dell'inserimento del contratto "4G+ (Ex Aria) Indoor VoIP-B2C".

Non risultando attivato il servizio né ripristinata la precedente numerazione, si ritiene dovuto l'indennizzo richiesto previsto dall'art. 10 del Regolamento Indennizzi che prevede che *"nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato, l'utente ha diritto a un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari ad euro 100 per ogni anno di precedente utilizzo..."*.

Con riferimento alla contestazione **sub 5)**, gli addebiti di n. 8 fatture bimestrali corrisposte a partire da Maggio 2017 di € 50,31, per complessivi € 402,48, risultano dovuti, in quanto relativi al servizio adsl e voce "Aria Casa 7 mb" che, nonostante da un punto di vista tecnologico fosse ben lontano dal servizio 4G/LTE, è stato erogato dall'Operatore e comunque fruito dall'Utente.

**Considerato** che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

## DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. l'accoglimento parziale dell'istanza di cui al GU14/17978/2018, nei termini che seguono.  
L'Operatore è tenuto a corrispondere a favore dell'Utente i seguenti indennizzi:
  - € 672,00 (seicentasettantadue/00) per il malfunzionamento della linea internet;
  - € 1.365,00 (milletrecentosessantacinque/00) per il tardivo rispetto degli oneri informativi di competenza;
  - € 800,00 (ottocento/00) per la perdita della numerazione precedente.
2. ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità 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, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il Dirigente

f.to Carla Combi

Il Presidente

f.to Gualtiero Mazzi

Il verbalizzante

f.to Carla Combi