AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 11/2024

XXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/575126/2022)

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 15/03/2024;

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;

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 16 dicembre 2022 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 28/12/2022 acquisita con protocollo n. 0365096 del 28/12/2022;

VISTE le richieste dell'istante;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX, rappresenta, in sintesi, quanto segue:
a) con pec del 15/06/2022 dava disdetta al contratto, chiedendo la cessazione della numerazione e di tutti i servizi alla stessa correlati, in quanto, dal 14/01/2022, l'utenza ha subito gravi disservizi, avendo il servizio voce cessato di funzionare;
b) a questo proposito, nonostante la segnalazione tempestiva (cfr. audio 15/01/22 e 18/01/22) e numerosi solleciti, detto servizio non è stato mai ripristinato e pertanto le fatture relative al periodo di totale interruzione del servizio voce risultano parzialmente indebite e i relativi importi, pari ad almeno il 50% del canone, andranno rimborsati;
c) Tiscali non riscontrava il reclamo e non dava seguito alla disdetta, tanto da continuare ad inviare all'utente fatture, nonostante la richiesta di cessazione;
c) il 24/12/2022, Tiscali comunicava la cessazione dei servizi.
In base a tali premesse, l'istante chiede:
I) cessazione del contratto in esenzione spese e della fatturazione;
II) storno dell'intera posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione;
III) rimborso dei canoni indebitamente corrisposti per il periodo di interruzione totale del servizio voce, da fine gennaio 2022;
IV) indennizzo per la totale interruzione del servizio voce, da fine gennaio 2022 alla data della disdetta, 15/06/2022;
V) indennizzo per il mancato riscontro ai reclami dell'utente.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:
1) il cliente era titolare dall'anno 2019 del servizio "Adsl Full" associato alla numerazione nativa Telecom XX ;
2) in data 15/01/2022 il cliente contattava l'assistenza tecnica Tiscali, per lamentare un isolamento sulla fonia. La segnalazione veniva gestita, prontamente, dalla Società scrivente con l'apertura del Ticket di guasto n. 2990189, verso il gestore di rete Telecom Italia. In data 19/01/2022 il cliente, telefonicamente, chiedeva aggiornamenti sulla lavorazione del guasto. In tale sede Tiscali provvedeva a sollecitare il gestore Telecom, che doveva, per l'appunto,

intervenire sulla rete. In data 02/02/2022, Telecom provvedeva ad effettuare l'intervento e a chiudere il guasto con la risoluzione della problematica;
3) a seguito della chiusura del suddetto guasto non risultano pervenute ulteriori segnalazioni da parte dell'istante;
4) solo in data 14/06/2022 perveniva, via pec, la richiesta di disdetta del contratto: alla suddetta richiesta, tuttavia, risultava allegato un documento di identità illeggibile, e pertanto, non ritenuto valido;
5) Tiscali provvedeva, quindi, in data 22/06/2022, a darne comunicazione al cliente, sia telefonicamente, sia mediante l'invio di un sms sul numero di cellulare XX (recapito indicato dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto);
6) tuttavia, non seguiva da parte del cliente alcun nuovo invio;
7) come previsto dall'art.3.2 delle condizioni generali di contratto, in mancanza del documento di identità leggibile e in corso di validità allegato alla richiesta di disdetta, la stessa non può considerarsi completa. Giova, tuttavia, precisare che in sede di udienza di conciliazione, a seguito della conferma da parte del rappresentante del cliente, della volontà di cessare il contratto, la scrivente procedeva ad inserire l'ordine di cessazione in esenzione spese e ad emette la nota di credito n. 228407443 a storno delle fatture insolute, che di seguito si elencano: n. 221001412 del 02/06/2022 di € 55,90; n. 221394789 del 02/08/2022 di € 55,90; n. 221775012 del 02/10/2022 di € 57,90; n. 222090934 del 02/12/2022 di € 57,90.

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

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante replica che Tiscali ha confermato l'interruzione del servizio voce ed afferma che il servizio è stato risolto il 2 febbraio 2022, producendo una schermata del proprio sistema gestionale da cui tuttavia si deduce che non vi è stata riattivazione del servizio, poiché la chiusura sarebbe avvenuta per una asserita irreperibilità dell'utente. Non sono stati depositati tabulati di traffico. Il documento allegato alla disdetta è leggibile e pertanto le fatture emesse successivamente alla richiesta di cessazione sono illegittime. Non risultano note di credito relative all'annullamento di fatture. Tiscali conferma l'assenza di riscontri ai reclami. Conferma pertanto le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta di risoluzione del contratto in quanto lo stesso gestore dichiara di aver proceduto in tal senso, in seguito alla volontà di cessare il contratto, manifestata dall'istante anche in sede di udienza di conciliazione.
Va inoltre dichiarata cessata la materia del contendere in ordine allo storno degli addebiti, avendo Tiscali emesso note di credito a storno delle fatture insolute, a decorrere da quella del 2 giugno 2022 e sino a quella del 02/12/2022.
Sempre in via preliminare, va rigettata l'eccezione di irricevibilità delle memorie di replica dell'istante in quanto le medesime sono state depositate il 15 marzo 2023 e pertanto entro i termini concessi nella comunicazione di avvio del procedimento del 9 gennaio 2023 (45 giorni per l'operatore ed ulteriori 20 per l'istante).
Passando al merito, l'istanza merita parziale accoglimento, secondo quanto di seguito precisato.

L'istante lamenta il mancato funzionamento del servizio voce, a decorrere dal 14 gennaio 2022. Tale problematica risulta pacifica fra le parti, infatti anche le schermate depositate dal gestore evidenziano l'apertura di un Ticket il 14 gennaio 2022 (all. 4 alla memoria di Tiscali, sub "Apertura guasto").

Dalla schermata allegata dal gestore sub 4) la problematica, per quanto risulta a Tiscali, appare risolta (si legge: "creata SR SIEBEL 2931191 – Chiusa RISOLTO (OK) 02/02/2022 12:40". Nella medesima schermata si legge poi, nel campo "Fine disservizio", la medesima data del 02/02/2022).

Stante quanto precede, va considerato che, successivamente ai reclami telefonici, effettuati nell'imminenza del guasto (15 e 18 gennaio 2022), non risulta agli atti alcun'altra segnalazione per mesi e mesi, sino alla richiesta di cessazione del giugno 2022. A questo proposito, si ricorda che, con la delibera 276/13/CONS, "Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", l'Autorità ha precisato che, per la liquidazione degli indennizzi, bisogna fare riferimento, tra le altre cose, al concorso del fatto colposo del creditore: se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto. In aggiunta, l'Agcom ha puntualizzato che, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, ed in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura per anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito), il predetto calcolo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore (conforme, delibere Agcom n. 81/19/CIR). Quanto precede vale tanto più se si considera che, per l'operatore, alla data del 2 febbraio 2022 il problema era risolto e pertanto il medesimo, non avendo ricevuto ulteriori segnalazioni, non si è più attivato per sanare una situazione che ignorava. In altri termini, il gestore, dopo il 2 febbraio 2022, in assenza di ulteriori segnalazioni, non è stato messa in condizione di ovviare al disservizio, avendo fatto legittimo affidamento sulla comunicazione di TIM.

In relazione a quanto precede, va riconosciuto all'istante, per il malfunzionamento del servizio voce, l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, dal 14 gennaio 2022 al 2 febbraio 2022, pari ad euro 114,00 (6 euro/die X 19 gg.= 114).

Per gli stessi motivi, l'istante ha diritto allo storno/rimborso di quanto addebitato nel periodo di interruzione del servizio, nella misura del 50% del canone in quanto il disservizio ha interessato solamente la fonia, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa.

Nulla potrà essere riconosciuto a titolo di mancato riscontro al reclamo, poiché le due segnalazioni depositate sono state riscontrate dal gestore nel corso delle stesse telefonate: nella prima, infatti, l'operatrice ha messo in contatto la cliente con il reparto competente, il quale le ha confermato l'apertura del guasto; nella seconda, è stata confermata la presenza di un guasto in lavorazione e sono stati indicati i tempi minimi e massimi per la risoluzione del malfunzionamento.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XX, via XX – 06XX Perugia, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tiscali Spa, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riferiti al periodo 14 gennaio 2022 – 2 febbraio 2022, in ragione del 50%, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa;
- versare all'istante la somma di euro 114,00 (centoquattordici), ai sensi dell'articolo 6, comma 1 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

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, 15 marzo 2024

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)