AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

# DELIBERA n° 31

## XXXX XXXX XXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.) (GU14/76744/2019)

### IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 18.03.2020;

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;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni,in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l' Autorita per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" ( Co.Re.Com.);

VISTA l'istanza di XXXX XXXX XXXX del 31/01/2019 acquisita con protocollo n. 0042297 del 31/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

La sig.ra XXXX XXXX XXXX con l'istanza sopra indicata ha rappresentato in sintesi quanto segue: di essere titolare dell'utenza oggetto del presente contenzioso dal 25.05.2015, e di avere aderito in data 14/11/2017 all'offerta Ultrainternet della Tiscali. Dal giorno 06.08.2018 subiva una totale interruzione della linea telefonica e della connessione internet; tale disservizio veniva segnalato al Servizio Cliente della convenuta la quale dopo numerosi solleciti provvedeva alla sostituzione del modem ma, il malfunzionamento ha continuato a persistere ragion per cui provvedeva a far ulteriore segnalazione ; il giorno 31.08.2018 seguiva, un ulteriore reclamo alla convenuta che non ha trovato riscontro alcuno. Il 07.12.2018 l'utenza è stata migrata presso altro gestore telefonico. In base a tali premesse ha richiesto: 1) lo storno delle somme addebitate sul conto dal 06.08.2018 sino al giorno del ripristino della linea telefonica e della connessione internet; 2) l'indennizzo previsto per tali disservizi dalla delibera AGCOM n.347/18/CONS; 3) le spese di procedura.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Tiscali Italia S.p.A. per il procedimento de quo, nei termini previsti dal Regolamento, ha prodotto memoria e documentazione difensiva a supporto della propria posizione ed ha partecipato all'udienza di conciliazione ed a quella di discussione. In sintesi Tiscali Italia S.p.A. nella sua memoria ha rappresentato che, nonostante si sia attivata per la risoluzione del problema esposto, effettivamente vi è stata la mancata fruizione del servizio dal 06/08/2018 al 13/11/2018 da parte dell'istante e che in virtù del mancato utilizzo dei servizi, provvedeva a riconoscere al cliente tre mensilità di canone gratuite a storno dei canoni fatturati dal 06/08/2018 al 13/11/2018, periodo corrispondente al disservizio segnalato. Scrive: « ....tale adjustment, (corrispondente ad uno sconto di € 74,85 IVA inclusa) a seguito dell'avvenuta migrazione, sarà visibile nella fattura di chiusura del contratto nella quale saranno inoltre annullati i canoni fatturati anticipatamente dal 27/12/2018 al 23/02/2019». Per quanto sopra descritto, Tiscali rigetta ogni ulteriore pretesa avversa .

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Nel merito, alle luce di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte nei limiti di seguito precisati. Atteso che l'esistenza del disservizio in argomento rappresenta un fatto incontestato fra le parti in causa: l'istante ha dichiarato di non avere usufruito del servizio voce e della connessione internet dal 06.08.2018 al 13/11/2018 ed in merito a detta sospensione, la convenuta ha riconosciuto il malfunzionamento ed ha prodotto copia di una lettera, datata 20.11.2018, con la quale ha comunicato al cliente di avere disposto a compensazione del periodo di malfunzionamento un accredito di tre mensilità gratuite visibili sulla fattura di prossima emissione però, non ha prodotto prova dell'effettivo accredito o eventuale nota di credito emessa per tale importo, pertanto la richiesta di cui al sub1) viene accolta e si dispone che la società Tiscali Italia rimborsi, ovvero storni, tutti gli importi fatturati per servizi non usufruiti, nel periodo sopra indicato, al netto di eventuali accrediti/note di credito emesse. Altresì, per il disservizio de quo, si ritiene di accogliere la richiesta di cui al sub2) in quanto l'istante ha diritto, per le previsioni di cui all'art. 6 comma 1 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, ad essere indennizzato per il disservizio in argomento nel periodo che va dal 06.08.2018 al 13/11/2018; detto indennizzo viene così quantificato: €6,00 per ciascun servizio moltiplicati per i 99 giorni di interruzione per un totale di €1.188,00 (euro millecentottantotto/00). In merito alla richiesta sub3) appare equo liquidare in favore dell'istante, l'importo di € 100,00 (euro cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura considerato che lo stesso ha partecipato all' udienza, di conciliazione ed a quella di discussione avvalendosi dell'assistenza di un legale.

## DELIBERA

### Articolo 1

**1.** per i motivi sopra indicati che la società Tiscali Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza di cui al GU14/76744/2019 del 31.01.2019, è tenuta a corrispondere a mezzo di assegno o bonifico, in favore della sig.ra XXXX XXXX XXXX, la somma di €1.188,00 (euro millecentottantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata erogazione del servizio voce e del servizio internet: detto importo dovrà essere maggiorato degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza al soddisfo; altresì Tiscali Italia è tenuta, per il periodo della sospensione dei servizi, a rimborsare ovvero a stornare tutti gli importi fatturati per servizi non usufruiti dall'istante, nel periodo del malfunzionamento, al netto di eventuali accrediti/note di credito emesse ed ancora la convenuta dovrà liquidare in favore dell'istante, l'importo di € 100,00 (euro cento/00) a titolo di rimborso delle spese di

procedura. Ogni ulteriore richiesta è rigettata. La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CORECOM Sicilia l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa

**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 sul sito *web* dell'Autorità.

*Palermo, 18.03.2020*

IL PRESIDENTE

*Prof.ssa avv. Maria Annunziata* ***Astone***