

**DELIBERA N. 42/2023**

**XXXXXXXXXXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM  
RETAIL)(GU14/604090/2023)**

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/10/2023;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXX del 28/04/2023 acquisita con protocollo n. 0115230 del 28/04/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

La sig.ra XXXXXX, quale titolare di un contratto di linea ADSL n. 4XXXX965, con Tiscali Italia S.p.A, mediante formulario UG/523940/2022, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando che a far data dal 15 aprile 2022 sino al 21 aprile 2022 ha subito un'interruzione totale dei servizi di linea internet, che l'hanno costretta a dover interrompere totalmente la propria attività lavorativa.

In sede conciliativa, la sig.ra Romano richiedeva l'indennizzo per la complessiva somma di Euro 700,00, sulla base dei seguenti disservizi:

1. 44XXX3965 Interruzione della linea per motivi tecnici, risolto in data 21 aprile 2022;
2. 440XXX65 Mancata/tardiva risposta a reclami, non risolto;
3. 4408XXXX5 Malfunzionamento della linea, risolto in data 21 aprile 2022
4. 4408XXXX5 Altro. .

All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 14.03.2023, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Segnatamente, l'Operatore rappresentava di aver applicato come sconto nella fattura del 02.07.2022, referente al periodo 15.04.2022/21.04.2022, un indennizzo contrattuale pari ad Euro 17,50.

Conseguentemente, in data 28.04.2023, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. della regione Basilicata, nella quale, riportandosi a quanto già evidenziato in sede conciliativa, insisteva nella richiesta di indennizzo pari ad Euro 700,00.

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

L'Operatore Tiscali Italia S.p.A. rappresenta di aver già riconosciuto all'Istante un indennizzo contrattuale pari ad Euro 17,50, IVA inclusa, per il periodo di disservizio a far data dal 15.04.2022 sino al 21.04.2022, giusta fattura n. 22XXXX218 del 02.07.2022 allegata alla memoria difensiva (All. n. 1).

L'Operatore, infatti, precisa di aver applicato correttamente la Carta dei Servizi in ossequio al Regolamento AGCOM delib. n. 347/18/CONS, secondo cui è previsto un indennizzo giornaliero di Euro 2,50 per generico malfunzionamento o indisponibilità del servizio.

In conclusione, l'Operatore rileva, in merito all'interruzione totale dell'attività lavorativa, che il servizio attivato dall'Istante è unicamente ad uso privato/residenziale, e che al contrario, tale servizio non può essere utilizzato in difformità delle condizioni generali di contratto che espressamente prevedono all'art. 8 comma 1, l'utilizzo per uso privato e non professionale.

## **3. Motivazione della decisione**

Per ciò che attiene al caso di specie, dalle risultanze emerse in sede istruttoria, il ricorso presentato dalla sig.ra XXXXX non può trovare accoglimento, per i motivi di seguito elencati.

In primo luogo, dalla documentazione fornita in atti, vi è evidenza del disservizio a far data dal 15 aprile 2022 sino al 21 aprile 2022, relativamente al quale l'Operatore si è attivato risolvendo la lamentata problematica e riconoscendo un indennizzo di contratto pari ad Euro 17,50, ossia di Euro 2,50 per ogni giorno di disservizio come previsto dal Regolamento AGCOM delib. n.347/18/CONS.

In merito alla gestione del disservizio vi è riscontro del continuo rapporto tra l'Operatore e la Sig.ra XXXXX nonché dell'avvenuta risoluzione delle doglianze lamentate.

Per quanto attiene l'asserita interruzione dell'attività lavorativa della sig.ra XXXXXX, atteso quanto eccepito da Vodafone in funzione dell'art. 8, comma 1, delle condizioni generali di contratto, nulla risulta provato ai fini di una fondata richiesta di risarcimento.

Dalla documentazione agli atti risulta, inoltre, pacifico il carattere domestico/privato dell'utenza in parola.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario introduttivo dell'odierno giudizio di definizione.



## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si rigetta l'istanza avanzata in data 28.04.2023 dalla sig.ra XXXXX, tenuto conto dell'indennizzo contrattuale di Euro 17,50 iva inclusa, già riconosciuto alla Cliente nella fattura n. 2XXXXXX18 del 02.07.2022) (All. n. 1 di Tiscali Italia S.p.A.).

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.

Potenza, 20/10/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra