

DELIBERA N. 144/2022/CRL/UD del 22/07/2022
C. CXXX / TISCALI
(ISTANZA LAZIO/D/956/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra C. Cxxx di cui al prot. D6063 del 07.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con istanza per la risoluzione della controversia, presentata via PEC in data 07/11/2017, ai sensi del Regolamento in materia di controversie tra operatori di comunicazione

elettroniche ed utenti, la Sig.ra Cxxx C. adiva il Corecom Lazio nei confronti di Tiscali S.p.a., lamentando l'improvvisa interruzione del servizio dati, relativo alla linea 06.9xxxxx3, a decorrere dal 23/08/2016 fino al 20/10/2016, nonostante le ripetute segnalazioni telefoniche al servizio clienti. Più in particolare, l'Istante rappresentava di aver subito prima, in data 23/08/2016, l'interruzione del servizio dati e poi, dal 26/08/2016, il malfunzionamento del servizio dati stesso per impossibilità di navigazione internet. L'Istante esponeva che, in seguito all'intervento del 26/08/2016 da parte di Tiscali, per la risoluzione dell'interruzione del servizio ADSL segnalata il 23/08/2016, la velocità di connessione risultava pari a circa 1mb/s a fronte di 18 mb/s previsti nel contratto, con conseguente impossibilità di navigazione internet. A parere dell'Istante, tale disservizio sarebbe stato causato dal mancato riallineamento in sede di intervento del 26/08/2016. L'Istante rappresentava, inoltre, di non aver ricevuto alcun chiarimento né riscontro sul disservizio subito e sulla richiesta di rimborso e d'indennizzo per i periodi di disservizio, avanzata, da ultimo, anche con fax in data 09/12/2016.

L'Istante chiedeva – rimborso canoni adsl relativi al periodo compreso tra il 23/08/2016 ed il 19/10/2016, pari a 112,00 Euro; - indennizzo ex Del. 73/11/Cons art. 5 comma 1, per interruzione/grave sospensione del servizio dal 23/08/2016 al 19/10/2016, per un totale di Euro 285,00 (5,00x57 gg) ovvero indennizzo per inadempimento oneri informativi ex art. 3 co. 2 Del. 73/11/Cons; indennizzo ex Del. 73/11/Cons All. A art. 11 per mancato riscontro al reclamo del 09/12/2016, per un totale di Euro 268,00 (dal 09/01/2016 al 04/10/2017 data udienza tentativo di conciliazione); spese di procedura.

A supporto delle proprie richieste, l'Istante allegava la seguente documentazione: 1) doc. Identità; 2) doc. esplicativo fatti e richieste; 3) reclamo fax del 09/12/2016 e prova invio; 4) istanza UG e allegato; 5) verbale negativo del 04/10/2017; 6) n. 2 fatture Tiscali e prova pagamento.

Inoltre, l'Istante chiedeva a Tiscali la produzione delle fatture relative al periodo agosto-ottobre 2016, complete del dettaglio traffico voce ed internet.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria del 04/12/2017, Tiscali s.p.a. contestava le richieste avanzate dal ricorrente, evidenziando di aver provveduto tempestivamente, già in data 26/08/2016, alla risoluzione delle problematiche lamentate in data 23/08/2016.

L'operatore rappresentava di aver provveduto, in sede di conciliazione, ad offrire all'Istante la somma pari ad Euro 100,00 a titolo d'indennizzo per il disservizio subito.

L'operatore evidenziava, inoltre, di non aver ricevuto il reclamo del 09/12/2016, indicato dall'Utente.

3. L'udienza di definizione

All'udienza di discussione del 16/02/2018 il Legale istruttore, preso atto dell'impossibilità di raggiungere una soluzione transattiva tra le parti, rimetteva il procedimento al Collegio per la decisione.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e di procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell'istante è da accogliere nei limiti che seguono.

Si propende per l'accoglimento delle richieste formulate dall'Istante e quindi per il riconoscimento di un indennizzo per la sospensione del servizio dati sulla linea telefonica 06XXX073 dal 23/08/2016 al 26/08/2016 ed il successivo malfunzionamento dal 26/08/2016 fino al 19/10/2016, nonché per il riconoscimento di un indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto del 09/12/2016, nelle misure di seguito indicate. L'Istante avrà inoltre diritto allo storno/ rimborso delle somme già versate per i servizi di fatto non forniti dall'Operatore, come da documentazione e fatture presenti in atti.

L'istante ha prodotto e provato sia la sospensione del servizio dal 23/08/2016 al 26/08/2016, sia il successivo malfunzionamento fino al 18/10/2016, come da documentazione presente in atti.

L'operatore telefonico non ha fornito alcuna prova liberatoria circa il proprio esatto adempimento o circa la sussistenza di particolari difficoltà tecniche idonee a giustificare la sospensione del servizio e, poi, il malfunzionamento dei servizi di fonia e ADSL, né ha dimostrato la tempestiva risoluzione dei disservizi lamentati dall'Utente.

In materia di onere probatorio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente e tempestivamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, prova del tutto mancante nel caso di specie; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In mancanza di tali prove, come nel caso di specie, l'utente ha diritto ad un indennizzo equo e proporzionato.

In tal senso infatti, in presenza di contestazioni da parte dell'utente in ordine alla mancata attivazione e/o sospensione e/o al non corretto funzionamento dei servizi contrattualmente pattuiti, è onere del gestore dare prova del corretto adempimento degli obblighi assunti, in ossequio al generale criterio di riparto dell'onere della prova nelle azioni di responsabilità contrattuale (cfr. Cass., sent. 12 febbraio 2010, n. 3373).

(conformi: Corecom Umbria Delibera n. 76/12; Corecom Umbria Delibera n. 77/12; Corecom Umbria Delibera n. 67/12).

Dovrà, quindi, essere accolta la richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio dati dal 23/08/2016 al 26/08/2016 e per il malfunzionamento ed irregolare funzionamento del servizio internet dal 26/08/2016 al 19/08/2016, sulla numerazione 06XXX073, così come puntualmente documentato, così per un totale di Euro 186,00, ovvero Euro 15 (5 Euro pro die) per interruzione del servizio ed Euro 171 (3 Euro pro die) per malfunzionamento del servizio.

Spetta, inoltre, all'istante lo storno di tutte le fatture emesse dal gestore sulla linea n. 06XXX073, relativamente al servizio dati, per un totale di Euro 112,00, oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

L'Istante chiede, inoltre, l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo. Agli atti, è presente il reclamo del 09.12.2016 e la ricevuta di ricezione del fax del reclamo stesso. Il gestore non ha provato di aver dato riscontro al reclamo prodotto.

Spetta, quindi, all'istante un indennizzo per la mancata risposta al reclamo presentati ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, Allegato A, Deliberazione 73/11/Cons e ss.mm.ii.

Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data di presentazione del reclamo (09.12.2016), alla quale dovrà essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni previsto come tempo di risposta, per un totale di Euro 300,00 (euro 2,50 pro die fino ad un massimo di Euro 300,00).

Si riconosce, inoltre, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra C. Cxxx nei confronti della società Tiscali S.p.a., per i motivi sopra indicati. La società Tiscali Spa è tenuta pertanto a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

2. € 186,00 per l'interruzione del servizio dati dal 23/08/2016 al 26/08/2016 e per il malfunzionamento ed irregolare funzionamento del servizio dati dal 26/08/2016 al 19/08/2016, sulla numerazione 06XXX073;
3. € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo".

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini