AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

corecomsicilia
Comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERA n°_44_

XXXX XXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/490643/2022)

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 23/06/2022;

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*";

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. 353/19/CONS;

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" (CORECOM);

VISTO il decreto del Presidente della Regione Siciliana n. 315 del 28 giugno 2017, istitutivo del Corecom attualmente in carica, integrato con successivi decreti del Presidente della Regione Siciliana n. 437 del 31 agosto 2017 e n. 457 del 11 luglio 2019;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la

Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome, prorogato fino al 31 dicembre 2021;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, prorogata fino al 31 dicembre 2021, con la quale l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTA l'istanza di XXXX XXXX del 14/01/2022 acquisita con protocollo n. 0012208 del 14/01/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A partire dal 05/11/2021, l'istante XXXX XXXX , evidenzia di aver subito interruzione/cessazione totale del servizio in assenza di morosità e senza alcun preavviso. La numerazione era utilizzata dall'attività commerciale dal 2013. A seguito dell'adozione della Richiesta di Provvedimento temporaneo GU5/474505/2021, inoltrato in data 13/11/2021, la linea è stata ripristinata con ritardo in data 16/12/2021, per cui i servizi voce e internet sulla numerazione business XXXXXXXX sono risultati cessati/interrotti per un totale di 41 giorni. Le richieste che vengono formulate sono quelle di : 1) Indennizzo giornaliero per mancata erogazione del servizio voce sull'utenza business XXXXXXXX dal 05/11/2021 alla data di eventuale risoluzione del disservizio; 2) Indennizzo giornaliero per mancata erogazione del servizio adsl sull'utenza business XXXXXXXX dal 05/11/2021 alla data di eventuale risoluzione del disservizio; - Indennizzo per cessazione illegittima (senza preavviso e in assenza di morosità) del servizio a partire dal 05/11/2021 e fino alla data di eventuale risoluzione del disservizio; - Indennizzo per perdita della numerazione business XXXXXXXX attiva dal 2013. A fronte di un gravissimo disservizio, consistente in una temporanea perdita della numerazione business XXXXXXXX (che, ricordiamo, non è stata permanente solo grazie all'immediata richiesta di adozione del Provvedimento GU5/474505/2021) con 41 giorni di cessazione dei servizi voce e dati, il riconoscimento da parte di Tiscali di un indennizzo pari ad € 200,00 risulta a dir poco grottesco e offensivo. Peraltro, si evidenzia che tale importo non è stato concretamente accreditato alla cliente ma riconosciuto come sconto in fattura. Si richiede quindi che per il calcolo degli indennizzi ci si attenga a quanto stabilito all'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS che prevede, in caso di cessazione avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, la corresponsione da parte dell'operatore di un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari a € 7,50 per ogni giorno di sospensione da calcolare in misura pari al doppio, trattandosi di utenza affari. Per cui, l'indennizzo per il rilevante disservizio creato alla cliente con la cessazione illegittima dei servizi dal 05/11/2021 al 16/12/2021 dovrà essere calcolato considerando un valore di € 15,00 al giorno per la componente voce e di

€ 15,00 al giorno per la componente dati, per un periodo di 41 giorni, per un totale di € 1.230,00.

2. La posizione dell'operatore

Le memorie regolarmente depositate dal gestore Tiscali, evidenziano che : 1) L'Istante era titolare, dal 16/12/2021, di un servizio Fibra e Voce denominato "UltraInternet Full Affari" sulla linea telefonica numero XXXXXXXX . Allo stato il Servizio è attivo presso la Scrivente; 2) In data 01/07/2021 e 14/07/2021, la Società Scrivente, inviava all'Istante una Raccomandata A/R che informava il Cliente che, per oggettive cause tecniche non dipendenti da Tiscali, gli apparati della centrale telefonica su cui era attestato il Servizio "ADSL Full Affari" (All. 1b – WP) sarebbero stati dismessi nel mese di Ottobre 2021. La Raccomandata risultava ricevuta di avvenuta consegna del 20/08/2021 . In data 20/07/2021, Tiscali, inviava una mail a xxxxxx@xxxx.it, nella quale informava il cliente della cessazione del servizio, in quanto la linea risultava attestata su apparecchiature di vecchia generazione . A seguire alle comunicazioni già inviate , da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM" , il 17/11/2021 l'assistenza Tiscali, contattava il cliente per proporre il passaggio del servizio su apparati di nuova generazione, così come già indicato nelle precedenti comunicazioni e l'Istante accettava la proposta . In data 16/12/2021, Tiscali, procedeva all'attivazione del servizio Fibra e Voce denominato "UltraInternet Full Affari" sulla linea telefonica numero XXXXXXXX . Pertanto a partire dal 16/12/2021 , l'Istante rientrava nella titolarità della numerazione XXXXXXXX. In data 05/11/2021 venivano dismessi, per oggettive cause tecniche non dipendenti da Tiscali, gli apparati della centrale telefonica su cui era attestato il Servizio "ADSL Full Affari" . Dal 05/11/2021 all'attivazione del "UltraInternet Full Affari" avvenuta il 16/12/2021, il cliente subiva l'interruzione del Servizio. La Società scrivente provvedeva, pertanto, a riconoscere all'Istante l'indennizzo automatico previsto dall'Art. 3 comma 1 del Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, a copertura del disservizio riscontrato, pari al massimale di € 200 previsto dalla Carta dei Servizi Tiscali , nonché a stornare il canone non fruito per il periodo del disservizio . Giova precisare che l'applicazione dell'indennizzo automatico veniva effettuata in rispetto a quanto previsto dal Regolamento indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS, ovvero mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla risoluzione del disservizio. Ad oggi, il cliente ha una situazione contabile regolare. Per quanto sopra descritto, Tiscali rigetta ogni ulteriore pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesto Corecom.

3. Motivazione della decisione

Dalle risultanze delle motivazioni espresse da ambedue le parti in causa, si rileva che il gestore, Tiscali spa, abbia in effetti attivato tutte le procedure necessarie per notiziare l'istante, circa la successiva cessazione del servizio. Ciò è stato fatto con cospicuo anticipo, rispetto ai tempi previsti ed è stato fatto sia attraverso una raccomandata A/R che con una mail, così come dimostrato negli allegati forniti in

piattaforma. Tra l'altro, risulta confermato che la numerazione sia ancora attiva e quindi decadono le richieste, di parte istante, relative al riconoscimento di un indennizzo per la perdita della numerazione. E' invece ritenuta legittima, la richiesta di indennizzo avanzata da parte istante, relativamente all'interruzione dei servizi patita, in attesa del cambio di tecnologia da utilizzare. A tal proposito, risulta che il reclamo per la situazione in atto, sia stato inoltrato dall'istante in data 13 novembre 2011, contestualmente all'invio del GU5 - Provvedimento di Urgenza - al Corecom. La linea è stata ripristinata in data 12 dicembre 2011 e per tale motivo sono da contabilizzare 30 gg. di interruzione del servizio, che vanno indennizzati al netto dei 200 euro già corrisposti dallo stesso gestore al cliente. Pertanto, in applicazione di quanto stabilito nell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons, in materia di indennizzi per la definizione di controversie nel campo delle telecomunicazioni, secondo quanto previsto dall' Art 5 comma 1 in combinato con l'art 13 comma 2 (utenza business), il gestore dovrà riconoscere all'istante un indennizzo pari a 30 euro al giorno (voce + internet - utenza business) per il il periodo di di interruzione pari a 30 gg, (13 novembre/12 dicembre 2021) per un corrispettivo totale di euro 900,00 . Tale importo va defalcato di euro 200,00, così come anzidetto, considerato che, questa somma, è già stata riconosciuta in precedenza allo stesso istante dal gestore, unitamente allo sgravio del canone per lo stesso periodo.

DELIBERA

In riferimento all'istanza inoltrata da XXXX XXXX P.I. XXXXXXXX nei confronti della Tiscali Italia spa, per le motivazioni già sopra espresse in questo stesso provvedimento, si ritiene che le richieste di indennizzo formulate dalla stessa istante, siano da accogliere in misura parziale. Pertanto la Tiscali Italia spa è tenuta a riconoscere un indennizzo in favore dell'istante pari a 700,00 euro. Tale importo dovrà essere liquidato entro il termine di 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, indicate dall'avente diritto in piattaforma. Ogni qualsiasi altra richiesta è rigettata.

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.

Palermo 23/06/2022

IL PRESIDENTE