

**DELIBERA N. 63/2021**

**XXX/ TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)  
(GU14/444471/2021)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 23/11/2021;

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 28 novembre 2017 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 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 22/07/2021 acquisita con protocollo n. XX del 22/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato per la linea fissa n. XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) i servizi voce e dati sono stati interrotti dal 14 al 18 maggio, data in cui, a seguito di reclami, il problema è stato risolto da un intervento tecnico;
- b) lo stesso inconveniente si presentava dal 29 giugno 2021 al 14 luglio 2021 e, successivamente, per alcune ore, nei giorni 20 luglio (per alcune ore), nonché 21 e 22 luglio.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) il ripristino del servizio;
- II) rimborso di quanto corrisposto;
- III) indennizzo per malfunzionamento.

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

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il 14 maggio 2021 il cliente segnalava l'assenza del servizio ed il problema veniva risolto il 17 maggio successivo tant'è che, come risulta dai tabulati di traffico, dal 18 maggio il servizio è stato correttamente fruito;
- 2) per questo malfunzionamento, è stato riconosciuto all'utente un indennizzo, oltre allo storno degli addebiti riferiti al medesimo periodo, mediante sconto in fattura e compensazione con i successivi addebiti;
- 3) l'indennizzo riconosciuto è stato anche superiore a quello previsto dalla Carta dei servizi Tiscali, pari a 2,50 euro/die per ogni indisponibilità del servizio identificato da un unico numero di contratto);
- 4) il 29 giugno il cliente lamentava la mancava connessione ed il problema veniva risolto il successivo 13 luglio, data a partire dalla quale i servizi funzionavano regolarmente. Anche in questo caso venivano riconosciuti gli indennizzi da Carta dei servizi, oltre allo storno degli importi riferiti al periodo di malfunzionamento, sempre nella forma dello sconto in fattura;
- 5) il 20 luglio veniva segnalato un nuovo problema, risolto in giornata e, successivamente, un nuovo guasto il 22 luglio, risolto il 9 agosto successivo: anche per

tale disservizio veniva riconosciuto quanto previsto dalla Carta dei servizi di Tiscali, nella forma dello sconto in fattura;

- 6) il successivo guasto, riguardante il periodo 3-10 settembre, è stato parimenti indennizzato e sono stati effettuati i relativi rimborsi con le medesime modalità;
- 7) tutti i reclami, pertanto, sono stati accolti, riscontrati ed indennizzati secondo quanto previsto dalla Carta dei servizi Tiscali, secondo quanto stabilito dall'articolo 2, comma 3 della delibera Agcom n. 347/18/CONS, riconoscendo gli indennizzi contrattuali nel termine di 45 giorni.

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

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine la richiesta di ripristino del servizio atteso che l'operatore, non contraddetto in punto dall'istante, ha riparato l'ultimo guasto segnalato (30 settembre 2021 – 5 ottobre 2021) e che non constano ulteriori reclami, successivi a quello del 30 settembre ultimo scorso.

Passando al merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito specificati.

L'articolo 2, comma 3 del Regolamento indennizzi prevede espressamente che “gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali (...)”. La disposizione, pertanto, è chiara nel senso di escludere l'applicazione degli indennizzi previsti dalla delibera Agcom n. 347/18/CONS nel caso in cui l'operatore, accogliendo il reclamo, abbia provveduto ad erogare gli indennizzi contrattualmente previsti (nello stesso senso già Agcom, delibera n. 23/17/CONS; di recente, Agcom, delibera n. 31/21/CIR).

A questo proposito, la documentazione contrattuale, in atti, evidenzia che, in caso di valida segnalazione di un guasto, Tiscali dovrà riconoscere al cliente “una somma pari a 2,5 euro per ogni giorno di disservizio per servizi della tipologia consumer” per il periodo intercorrente “tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio e in nessun caso potrà essere applicato al periodo antecedente alla ricezione della segnalazione” (articolo 3.6.1 della Carta dei servizi). La medesima disposizione prevede inoltre che, ai fini del computo dell'indennizzo, “il Servizio identificato da un unico numero contratto, sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti e queste siano tutte impattate dal malfunzionamento” e che la corresponsione dell'indennizzo avverrà “tramite riaccredito nella successiva fattura utile”, ovvero, se necessario, mediante la sua liquidazione (articolo 3.6.2 e 3.6.3 della Carta dei servizi).

In relazione a tanto, va evidenziato che l'operatore ha effettivamente riconosciuto storni/rimborsi e versato all'istante gli indennizzi contrattuali per i periodi di malfunzionamento segnalati, accreditandoli mediante sconto in fattura, con la conseguenza che alcuna altra somma potrà essere riconosciuta, giusto il disposto del sopra citato articolo 2, comma 3 del Regolamento indennizzi.

Spese di procedura compensate.

**DELIBERA**

il rigetto della domanda presentata dal Sig. XX X, via XX X, nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA, per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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, 23 novembre 2021

Il Presidente  
Elena Veschi

*Per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente  
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento  
Beatrice Cairoli