

DELIBERA 94/2023/CRL/UD del 24/02/2023
G. VXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/155261/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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. 353/19/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di G. VXXX del 26/07/2019 acquisita con protocollo n. 0330612 del 26/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Tiscali Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. La Sig.ra G. VXXX - migrata in Tiscali con contratto telefono fisso e fibra il giorno 18/03/2019 - attendeva l'attivazione dei servizi a lei dedicati, prevista il giorno 30/04/2019, prorogata dapprima il 2/05/2019, 6/05 ed infine per il 13/06. La motivazione di detti ritardi era da ascrivere a problemi tecnici del gestore. II. A fronte degli inconvenienti e disservizi di cui supra, il la Sig.ra G. VXXX, rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - Di due anni di fatturazione gratuita, proseguendo – al medesimo prezzo – il contratto da lei sottoscritto; - Indennizzo da ritardo di attivazione del servizio per euro 600,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tiscali Italia S.p.a. rispetto alle memorie inviate e presenti nel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. La Sig.ra G. VXXX, titolare del servizio voce e Fibra FTTC ad uso residenziale, in data 18/03/2019 ne richiedeva l'attivazione. Il giorno successivo la società operatrice accettava la richiesta di attivazione, inviando la cd. Comunicazione di benvenuto in Tiscali, comprensiva delle condizioni generali e particolari del contratto sottoscritto. II. In data 1/04/2019 veniva avviata la seconda fase della procedura di migrazione, in quanto la Sig.ra G. VXXX precedentemente si trovava presso alto gestore. A causa di una problematica riscontrata dal gestore Fastweb nelle more della procedura di attivazione del servizio su Fibra, l'attivazione del servizio ed il passaggio dalla linea TIM-Tiscali si completava solo in data 08/07/2019. III. A tale riguardo, poiché l'attivazione del servizio è avvenuta attraverso il processo di migrazione della linea TIM-Tiscali, fino all'espletamento della migrazione entrambi i servizi erano attivi, e si presume fruiti presso il precedente gestore. IV. Poiché nella precedente sede di conciliazione obbligatoria la Sig.ra V. GXXX ha rifiutato l'indennizzo omnicomprensivo di euro 100 ex carta dei servizi, la società operatrice si riserva di richiedere la compensazione delle spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. Il caso de quo ha ad oggetto una vicenda relativa al ritardo di attivazione – e relativa fruizione – dei servizi Tiscali.

La normativa di riferimento è quella prevista dalla Carta dei servizi Tiscali. Occorre anzitutto specificare che solitamente i tempi di attivazione della linea telefonica sono riportati nella Carta dei servizi, che nel caso di specie prevede l'attivazione dei servizi entro "90 giorni per le tecnologie ADSL/VULA/fibra" ed "entro 30 giorni per la tecnologia LTE (wireless) dalla proposta di abbonamento correttamente formulata". Se entro tali tempistiche i servizi non dovessero essere attivi, il gestore è tenuto a risolvere la problematica nel più breve tempo possibile, risarcendo inoltre l'utente per il disservizio causatogli. La cliente istante, rispetto alla documentazione allegata, è titolare dal 18/03/2019 di un servizio voce e Fibra FTTC, ad uso residenziale denominato Ultrainet Full 100/20 Vula sulla linea telefonica di riferimento. Sebbene la Società operatrice abbia rilevato un ritardo circa la reale attivazione del servizio in parola, di cui sussiste riscontro nella documentazione prodotta, tale ritardo non può essere considerato ai fini della percezione dell'indennizzo previsto dalla Carta dei servizi Tiscali, in quanto lo stesso sarebbe dovuto ove trascorsi 90 giorni dalla data di richiesta dell'attivazione. Rispetto al dato fattuale ed oggettivamente interpretabile, è pacifico che la sig.ra VXXX abbia richiesto l'attivazione del servizio in parola il giorno 18/03/2019, ricevendo il giorno successivo l'accettazione della richiesta di attivazione. Il reale passaggio a Tiscali risulta essere avvenuto il giorno 8/07/2019. Poiché la cliente risulta essere intestataria di un servizio "Vula", i tempi massimi di attivazione previsti dalla Carta di servizi Tiscali è di 90 giorni da computarsi dal momento in cui il cliente abbia ricevuto su supporto durevole la conferma dell'offerta sottoscritta, che nel caso di specie è avvenuta in data 19/03/2019. Dal 19/03/2019 all'8/07 – data in cui avviene la definizione del passaggio a Tiscali – risultano essere trascorsi 80 giorni, non sufficienti per quantificare alcun ritardo indennizzabile. In ogni caso occorre tener presente che in sede di udienza di conciliazione Co.re.Com, la Società operatrice abbia per mero spirito conciliativo proposto un indennizzo omnia di 100 euro, ricevendo un rifiuto dalla Cliente. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il rigetto dell'istanza della sig.ra G. VXXX nei confronti della società Tiscali Italia SpA. Spese di procedura compensate.
- 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 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, 24 – 02 – 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to