

**DELIBERA N. 099/2022/CRL/UD del 24/06/2022**  
**A. Mxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)**  
**(GU14/485773/2021)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 24/06/2022;

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 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 A. Mxxx del 23/12/2021 acquisita con protocollo n. 0494749 del 23/12/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha presentato, in data 29.11.2021, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/XXXXXX/2021 si è concluso con un mancato accordo in data 22.12.2021. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 23.12.2021, richiesta di definizione GU14/XXXXXX/2021 con la quale ha rappresentato quanto segue: "... In data 12/01/2021 constatavo l'assenza della linea telefonica ed internet. Alle ore 18,33 aprivo la pratica mediante assistenza al numero 370 xxxxxx; veniva aperta la segnalazione n. 1676xxx; dopo diversi solleciti in data 16/01/2021 alle ore 16:52 è stato risolto il problema;" In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Euro 47,50 (60 euro dovuti – 12,50 rimborsati) per la mancata erogazione, nei cinque giorni, del servizio internet e di linea telefonica così come previsto dall'art. 6 comma 1 allegato A della delibera 347/18/CONS.; b) Importo nella misura massima di euro 300 per il mancato riscontro al reclamo così come previsto dall'art. 12 comma 1 allegato A della delibera 347/18/CONS. L'istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) insistendo sulle richieste formulate in GU e GU14.

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

La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in data 03 febbraio 2022, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "... 2. Assenza del servizio telefonico ed internet dal 12/01/2021 al 16/01/2021 Sul punto, si rileva come la prima segnalazione da parte del Cliente sia pervenuta alla Scrivente in data 12/01/2021, mediante il Servizio di assistenza via Social Network (All.2). La problematica segnalata veniva risolta in data 16/01/2021, entro le 100 ore previste dalla Carta dei Servizi di Tiscali, par. 2.1.1, per la riparazione dei malfunzionamenti (All. A). Ciò è evidenziato dai log di connessione registrati sui sistemi Tiscali e confermato dallo stesso Cliente nell'odierna istanza (All.3). Ciò nonostante, per buona pratica commerciale, in data 18/01/2021, la Scrivente provvedeva ad applicare l'indennizzo automatico di €2,50/die, per complessivi €12,50, come previsto dalla Carta dei Servizi. L'indennizzo veniva applicato mediante sconto in fattura (All.4, 5). Pertanto, avendo la Scrivente provveduto ad indennizzare il cliente, ai sensi dell'Art. 2 della Delibera 347/18/CONS, la Scrivente ritiene che l'istanza in oggetto venga dichiarata inammissibile. 3. Omesso riscontro ai reclami Sul punto, è importante precisare che, avendo Tiscali adempiuto prontamente a quanto segnalato dal Cliente, attraverso la risoluzione della problematica entro le 100 ore dalla ricezione della segnalazione e, avendo provveduto, in maniera unilaterale,

sebbene non previsto, all'applicazione dell'indennizzo automatico, come previsto dalla Carta dei Servizi e dalla sopra citata delibera n. 347/18/CONS, sugli indennizzi, si è configurato il c.d. fatto concludente, in presenza del quale il riscontro formale con comunicazione scritta al Cliente, non è indispensabile (cfr. Del. 179/03/CSP). Si rigetta pertanto ogni relativa pretesa in quanto inammissibile. Conclusioni Per quanto sopra esposto, Tiscali rigetta ogni pretesa avversa ed insiste affinché l'istanza in oggetto venga dichiarata inammissibile.”

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato. Le richieste a) “Euro 47,50 (60 euro dovuti – 12,50 rimborsati) per la mancata erogazione, nei cinque giorni, del servizio internet e di linea telefonica così come previsto dall'art. 6 comma 1 allegato A della delibera 347/18/CONS. ” e b) “Importo nella misura massima di euro 300 per il mancato riscontro al reclamo così come previsto dall'art. 12 comma 1 allegato A della delibera 347/18/CONS.” possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento per le seguenti motivazioni. L'art.2 “Ambito di applicazione e finalità”, comma 3, allegato A della delibera 347/18/CONS stabilisce che non si applicano gli indennizzi, previsti dal Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto. Ebbene, a seguito della segnalazione presentata dall'istante in data 12.01.2021, Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) ha riconosciuto allo stesso l'indennizzo di €.12,50 nel rispetto delle norme contrattuali (Carta Servizi ex art.2.1.1, art.3.6). Infatti, nella prima fattura utile, n.210xxxx05, emessa il 02 febbraio 2021, viene specificato: “indennizzo inconvenienti tecnici dal 12/01/2021 al 16/01/2021”. Pertanto, in ossequio alla disposizione art.2, comma 3, allegato A della delibera 347/18/CONS, non possono trovare accoglimento le richieste dell'istante. Inoltre, le richieste a) e b) non trovano accoglimento per fatti concludenti visto che Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) ha indennizzato l'istante prima dell'UG/xxxxxx/2021 in ottemperanza alle norme contrattuali (Carta Servizi ex art.2.1.1 e art.3.6). Alla luce di quanto suesposto, si rigettano le richieste a) e b) presentate dall'istante.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Il rigetto dell'istanza xxxxxx proposta nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) per le motivazioni di cui in narrativa.

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](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO

