

DELIBERA n°_43_

**XXXXXXXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/217088/2019)
IL CORECOM SICILIA**

NELLA seduta del 26/04/2021;

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 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 XXXXXXXX del 11/12/2019 acquisita con protocollo n. 0534759 del 11/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra XXXXXXXX, di seguito (Istante), in relazione all'utenza di tipo privato XXXXXXXX - codice cliente XXXXXXXX, nell'istanza introduttiva del presente procedimento descrive i fatti come segue. A fronte di perfezionamento di richiesta di cambio tariffario da operatore Tiscali Adsl a Tiscali Fibra, per la fruizione dei relativi servizi VOCE e DATI, richiesta ad aprile 2018 veniva attivata in data 21.08.2018 e dalla stessa data fino alla 19.10.2018, l'istante riscontrava l'assenza del servizio voce e del servizio dati internet. L'istante in relazione a quanto dichiarato chiede: 1) Indennizzi previsti dalle delibere Agcom per servizio voce ed internet relativamente al periodo 21.08.2018 al 19.10.2018, per 59 giorni; 2) storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio; 3) indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami dalla data 12.10.2018 fino all'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00; 4) spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

Tiscali Italia S.p.A. (di seguito Tiscali o Operatore) nei propri scritti difensivi dichiara, in sintesi, quanto segue. L'Istante era titolare, dal 11.03.2013, di un servizio ADSL e Voce sulla linea telefonica numero XXXXXXXX, in data 21.08.2018 effettuava l'Upgrade al servizio "UltraInternet Full". Sulla documentazione contrattuale sono ampiamente specificate le promozioni applicate (Attivazione servizio: gratis in promozione. - Canone mensile scontato per 12 mesi a euro 24,95; dal 13esimo in poi a euro 29,95 al mese per sempre.), la durata contrattuale e i costi in caso di recesso. Allo stato il Servizio è attivo presso la Scrivente. In data 23.08.2018, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM",

il Cliente, contattava l'Assistenza Tiscali per segnalare un malfunzionamento del Servizio, ma in più occasioni l'Istante risultava non in sede o non reperibile per effettuare le opportune verifiche. Il 25.09.2018 veniva aperta una nuova segnalazione verso Telecom, la n. 26754765, per "Presenza di portante e mancata autenticazione". In data 18.10.2018 la linea risultava OK, ma la CPE in blocco e pertanto si predisponeva la sostituzione del modem, il Cliente però rifiutava la consegna della CPE il 25.10.2018 e la Società scrivente provvedeva a ricontattare l'Istante in data 30.10.2018 per assicurarsi che la problematica fosse risolta. Difatti il Cliente confermava la corretta fruizione del Servizio, utilizzando la CPE già in suo possesso che evidentemente aveva subito solo un blocco momentaneo. Dai tabulati di traffico, si conferma la mancata fruizione del Servizio Voce dal 20.08.2018 al 19.10.2018 e del Servizio Dati dal 20.08.2018 al 16.10.2018. In riferimento a quanto sopra esposto, desideriamo precisare che il periodo indennizzabile è esclusivamente limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del Cliente 23.08.2018 e la data di risoluzione del disservizio 19.10.2018. Giova precisare che, da come si evince dalla schermata di sistema di gestione del cliente Customer Relationship Management "CRM", l'Assistenza Tiscali riconosceva all'Istante l'indennizzo automatico, pari a euro 100, previsto dall'Art. 2 Delibera 347/18/CONS a copertura del disservizio riscontrato, indennizzo visibile come sconto nella fattura n. 190873433 del 02/05/2019 – periodo di riferimento 21.08.2018 – 31.07.2019. In data 12.10.2018, l'Istante inviava un reclamo via PEC con il quale richiedeva il riconoscimento di un indennizzo per il periodo del presunto disservizio. Giova precisare che l'indirizzo PEC amministrazione.tiscali@legalmail.it al quale è stato inviato il reclamo non risultava corretto, infatti, come indicato al punto 3.3 Reclami della Carta dei Servizi i Clienti possono inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; via pec a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it; fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende. Eventuali comunicazioni inviate ad indirizzi o riferimenti non presenti nella Carta dei Servizi non possono essere presi in considerazione in quanto non deputati alla ricezione di comunicazioni da parte dei Clienti. Tiscali, nonostante quanto sopra, abbia comunque risposto al reclamo. In data 22.11.2018, tramite Raccomandata la Società scrivente forniva riscontro alla PEC del 12.10.2018 rispettando il termine dei 45 giorni previsti dalla Carta dei Servizi e pertanto nulla è dovuto alla parte Istante quale indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, così come nulla è dovuto alla parte Istante per i lamentati disservizi per i quali Tiscali ha provveduto ad applicare l'indennizzo automatico.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi e nei limiti che seguono. Nel caso di specie l'istante lamenta l'assenza del servizio voce e del servizio internet nel periodo che intercorre dal 21.08.2018 al 19.10.2018, a seguito di passaggio da Tiscali

Adsl a Tiscali Fibra (Upgrade al servizio “UltraInternet Full” così come definito dall’operatore). L’Operatore nei propri scritti nel confermare il disservizio lamentato dall’istante dichiara di avere ricevuto la segnalazione del malfunzionamento da parte dell’istante il 23.08.2018 e di avere risolto il problema in data 19.10.2018 per il servizio voce e in data 16.10.2018 per il servizio fibra, circostanza questa non smentita dall’istante, e di avere applicato l’indennizzo automatico di euro 100,00 con sconto in fattura del 2.5.2019. Nella considerazione che l’operatore non ha corrisposto l’indennizzo automatico entro 45 giorni dalla data di risoluzione del disservizio avvenuta il 19.10.2018, ai sensi dell’art. 2 comma 3 del Regolamento indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS, ma ha riconosciuto euro 100,00 di indennizzo come sconto nella fattura n. 190873433 emessa il 2.05.2019, quindi a ben oltre 6 mesi dalla risoluzione del problema, si ritiene equo, in parziale accoglimento della richiesta di cui al punto 1) riconoscere un indennizzo complessivo di euro 774,00, quantificato moltiplicando 6 euro per 57 giorni di malfunzionamento del servizio voce calcolati dal 23.08.2018, data della segnalazione, fino al 19.10.2018, data del ripristino del servizio voce, in applicazione dell’art. 6, comma 1, in combinato disposto con l’art 13 comma 1, del Regolamento Indennizzi, più euro 8 per 54 giorni di malfunzionamento del servizio fibra calcolati dal 23.08.2018 data della segnalazione fino al 16.10.2018 data del ripristino del servizio dati, in applicazione dell’art. 6, comma 1, in combinato disposto con l’art 13 commi 1 e 2 del citato Regolamento Indennizzi, ridotto ad euro 674,00 al netto di euro 100,00 già riconosciuti con sconto in fattura del 2/05/2019. In relazione alla richiesta di cui al punto 2) attesa la mancata regolare fruizione del servizio (voce e fibra) nel periodo: 21 agosto / 19 ottobre 2018 gli importi relativi addebitati in fattura, in relazione a tale periodo di riferimento, dovranno essere stornati o rimborsati. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 3) relativa all’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 12.10.2018, la stessa si ritiene assorbita e soddisfatta con l’accoglimento della richieste di cui ai punti 1) e 2) senza entrare nel merito dell’indirizzo al quale è stato inviato il reclamo e della risposta dell’operatore del 22/11/2018. Infine, la richiesta di cui al punto 4) spese di procedura, non è accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente le richieste della sig.ra XXXXXXXXX nei confronti della Tiscali Italia S.p.A. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere euro 674,00 (seicentoseventaquattro/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell’art. 6, comma 1, in combinato disposto con l’art 13 commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS. La società Tiscali Italia S.p.A. , è inoltre tenuta allo storno o al rimborso di tutti i costi fatturati in relazione al servizio voce e fibra relativi al periodo di riferimento dal 21 agosto 2018 al 19 ottobre 2018.

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, 26/04/2021

IL PRESIDENTE

