

DELIBERA 36/2023/CRL/UD del .../.../2023
R. AXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/86176/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 R. AXXX del 20/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nel corso della procedura ha asserito quanto segue: “Buongiorno. Sono R. AXXX, codice cliente Tiscali 44016xxx codice fiscale RGNxxx, residente a Rxxx in via xxxxxxxxxxxx, ho effettuato un passaggio da Vodafone Adsl e telefono a Tiscali Fibra (FTTH) e telefono, mantenendo il numero, per evitare gli aumenti di Vodafone, aderendo alla rescissione del contratto per loro modifiche contrattuali. La richiesta di portabilità, con invio della pec di disdetta (avvisando che sarebbe avvenuta tramite portabilità) a Vodafone, è stata effettuata in data 13/09/2018. in data 22/10/2018 Finalmente, vengo chiamata per appuntamento con tecnico della società Sirti, incaricato da Tiscali, per l'installazione, data fissata 29/10/2018. Il tecnico viene, rimuove tutti i cavi presenti in casa, e passa la fibra. al termine dell'installazione, mi ha comunicato che sarebbe tornato in centrale il pomeriggio ad attivare non so cosa e mi avrebbe avvisato telefonicamente. Non ho ricevuto nessuna chiamata e da quel momento, non ce' più ne linea telefonica, nè internet. Ho aperto diverse segnalazioni (a partire dal 29/10 sera) a Tiscali, sia tramite telefono, sia tramite social, che con invio pec. Mai avuto una risposta su quando sarebbe stata attivata la linea che ad oggi, sul loro sito risulta attiva, ho ricevuto sms di attivazione, ma la linea non funziona, nè telefonica nè internet. Al telefono mi hanno comunicato diverse date di attivazione, (ultima il 5 novembre) perchè mentre sul sito risulta attiva, agli operatori del call center no. Al momento di scegliere l'operatore per le modifiche contrattuali di Vodafone, la mia scelta è ricaduta su Tiscali, perchè dal loro sito, nelle "faq", è ben espresso che il passaggio sarebbe stato contestuale e senza perdita di linea se non per qualche minuto. Inoltre, evidentemente, non comprendendo il fatto che non ho più ne prese ne cavi telefonici in casa (se non la fibra), al call center, mMi comunicano che sarebbe ancora attivo nel contempo la vecchia adsl di Vodafone, ma chiaramente, mi è impossibile ripristinarla. Dal 29/10/2018 sono rimasta senza internet linea telefonica Fino al 03/12/2019, a seguito del PROVVEDIMENTO TEMPORANEO 4xxx Fascicolo n. GU5xxx del 26/11/2018, data nella quale, un tecnico è venuto a casa mia, ripristinando internet e provando a riattivare la linea telefonica (funzionante solo ed esclusivamente in uscita) . La mancata ottemperanza è stata comunicata direttamente nel fascicolo documentale alla quale non ho ricevuto risposta, ne assistenza da parte dell'operatore. Nel contempo, mi vengono recapitate delle fatture da parte di Tiscali a partire dal 02/11/2018, data secondo loro, di avvenuta attivazione, le quali provvedo a richiedere lo storno al call center Tiscali, i quali mi avvisano dell'impossibilità di tali richieste, e di inviare un fax (al quale non ho mai avuto risposta). Essendo sola in casa, decido per avere la linea telefonica, di contattare nuovamente la Vodafone, per attivare una nuova linea parallela con internet e nuovo numero di telefono, per ovviare almeno in parte al problema (attivazione avvenuta in 3 giorni dalla richiesta). Ad oggi 20/02/2019, ancora la linea telefonica

risulta funzionante solo in uscita. In entrata non funziona, e il numero di telefono attivo dal 2014 risulta irraggiungibile. Ad oggi chiedo il ripristino totale della parte telefonica, lo storno completo delle fatture emesse fino alla data di effettiva attivazione completa della linea telefonica ed internet. Inoltre chiedo di essere risarcito per i ritardi dovuti all'assenza della linea telefonica, di internet, per i danni derivanti dall'irraggiungibilità dell'utenza, per le spese sostenute nel contattare il call center della Tiscali (a pagamento con il cellulare), delle mancate risposte alle segnalazioni di guasti, dei fax e delle pec. e sui solleciti di attivazione. Sulla Mancata attivazione dei servizi gratuiti, sulla perdita del numero di telefono. Inoltre faccio presente la mancata ottemperanza sia nelle tempistiche che nella completa espletazione del PROVVEDIMENTO TEMPORANEO 41574-1 Fascicolo n. GU5xxx. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto: "...l'attivazione e il ripristino immediato della linea telefonica ed internet, alle condizioni pattuite. chiedo inoltre i danni, per il ritardo dell'attivazione, per i giorni di assenza di linea telefonica, per le mancate risposte alle pratiche aperte dal call center, da email, da pec e da social network, i rimborsi per le telefonate effettuate al numero Tiscali a pagamento, l'impossibilità di poter effettuare e ricevere telefonate. Risarcimento per la perdita del numero telefonico attivo dal 2014. inoltre mi riservo il diritto di chiedere ulteriori danni e/o disservizi, riscontrati da oggi alla data di effettivo utilizzo della linea telefonica."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore TISCALI ha assunto: "In data 13 settembre 2018, la Cliente richiedeva, mediante la compilazione del modulo di sottoscrizione online, disponibile sulla home page di Tiscali all'indirizzo www.tiscali.it, l'attivazione di un servizio "Ultrafibra Giga" ("il Servizio"), con portabilità della numerazione 0686xxx (in prosieguo "la Linea") dal gestore Vodafone (All. 1). Al riguardo, è importante precisare come la procedura per l'attivazione del servizio richiesto dalla Cliente preveda dapprima l'intervento di attivazione della linea fisica con tecnologia "Open Fiber" e successivamente l'acquisizione della linea telefonica attiva presso altro gestore, attraverso il processo di Number Portability Pura. I tempi per l'attivazione del Servizio previsti dalla Carta dei Servizi Tiscali sono di 90 giorni (All. A). Effettuata ogni verifica propedeutica, Tiscali avviava la procedura per l'attivazione del servizio su Fibra. In data 26 ottobre 2018 veniva consegnato alla Cliente il router necessario alla fruizione del servizio. In data 1 novembre 2018 veniva espletata l'attivazione del servizio Fibra ed in data 19 novembre 2018 veniva espletata la NPP con il conseguente passaggio della Linea da Vodafone a Tiscali (All. 2, 3). 2. L'interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori sul punto, si rileva come la prima segnalazione pervenuta alla Scrivente da parte della Cliente successivamente all'espletamento della Portabilità risale al 28 novembre 2018 (All. 4). Effettuate le necessarie verifiche, Tiscali procedeva all'apertura di un ticket di guasto verso Telecom Italia che lo chiudeva in data 29 novembre 2018 confermando la risoluzione della problematica. Il Servizio veniva fruito a far data dal 3 dicembre 2018 per entrambe le componenti dati e voce (All. 5, 6). 3. I reclami. In data 5 dicembre 2018, la Cliente inviava alla Scrivente una

comunicazione mediante la quale contestava le fatture emesse a fronte di un servizio asseritamente non attivato (All. 7). Successivamente, in diverse occasioni, Tiscali tentava di contattare la Cliente al fine di effettuare le necessarie verifiche sulla Linea non risultando tuttavia la stessa reperibile. In data 30 gennaio 2019, Tiscali inviava alla Cliente una comunicazione invitandola a contattare il servizio clienti per effettuare le necessarie verifiche sulla linea (All. 8). Non risultano pervenute alla Scrivente ulteriori segnalazioni da parte della Cliente ed allo stato il Servizio è attivo e fruito (cfr. All. 5, 6). 4. Le fatture Al riguardo, si evidenzia come a carico della Cliente siano state emesse due fatture allo stato insolute per un importo complessivo di €94,09 (All. 9, 10, 11). Conclusioni Per quanto sopra descritto, la Scrivente rigetta ogni pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesto spett.le Corecom. Si rileva infine come, in sede di udienza di conciliazione in data 20 febbraio 2019, per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, Tiscali abbia proposto alla Cliente un indennizzo omnicomprensivo di €200, oltre allo storno delle fatture insolute, ricevendo un rifiuto da parte della stessa, rappresentata dal sig. Stefano Gabbianelli (All. A). Ciò ha evidentemente causato un aggravio di spese ed oneri a codesto spett.le Co.Re.Com ed alla Scrivente, rendendo doveroso richiedere che eventuali spese di procedura siano compensate”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all’art. 14, comma 3 del Regolamento, ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Prima di entrare nel merito della questione si rileva, preliminarmente, che la richiesta di indennizzo per “perdita della numerazione” è nuova rispetto alle domande formulate con l’UG 41559/2018 e, pertanto, inammissibile ex art. 14 della deliberazione 173/07/CONS. Ed infatti “Deve essere dichiarata la parziale inammissibilità dell’istanza per la parte in cui non sia stata fatta oggetto di tentativo di conciliazione. L’articolo 14, comma 1, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, richiede, quale condizione legittimante la presentazione di un’istanza di definizione, l’esito negativo del tentativo di conciliazione.” (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12, Cfr. Corecom Calabria Delibera n. 21/11, Conformi: Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 46/11, Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/12, Corecom Lazio Delibera n. 27/11, Corecom Lazio Delibera n. 68/11, Corecom Lazio Delibera n. 3/12, Corecom Lazio Delibera n. 12/12, Corecom Lazio Delibera n. 26/12, Corecom Lazio Delibera n. 46/12). Sempre in via preliminare, si rileva che, ai sensi dell’art. 19, comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, “l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”, e pertanto l’oggetto della pronuncia esclude che il Corecom possa imporre un obbligo di fare al gestore e, altresì, disporre di ogni richiesta risarcitoria. Le domande dell’utente aventi le finalità sopra escluse sono,

dunque, inammissibili per difetto di competenza del Corecom. Resta salva la possibilità da parte dell'istante di adire l'Autorità giudiziaria per il risarcimento del maggior danno. Tuttavia, rispetto a quanto sopra esposto sulla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, si può apprezzare come detta domanda sia comunemente utilizzata dagli utenti per chiedere un ristoro del pregiudizio subito. Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia può riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda - come nel caso di specie - sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile. La presente istanza, pertanto, sarà valutata per eventuali indennizzi dovuti dal gestore TISCALI S.p.A.. Non è contestato che l'istante abbia fatto richiesta di portabilità in Tiscali da Vodafone in data 13.9.2018. In data 7.11.2018 l'istante richiedeva provvedimento urgente per l'attivazione della linea. Il gestore si difende assumendo presunte responsabilità di Telecom dichiarando che l'attivazione sarebbe avvenuta in data 19.11.2018 mentre dai resoconti del traffico telefonico prodotti dallo stesso emergerebbe il traffico solo dal 3.12.2018 mentre alla data del 5.12.2018 risale l'ultimo reclamo inoltrato dall'istante al gestore in merito alla illegittimità della fatturazione ricevuta ed al malfunzionamento della linea che sarebbe stata funzionante solo in uscita. Non convince la difesa del gestore che non ha dato prova di essersi attivato per la risoluzione del disservizio né di avere correttamente informato l'utente delle difficoltà riscontrate. Il dato oggettivo, e provato, è che l'utente ha subito un disservizio indennizzabile per il quale è da ritenersi responsabile Fastweb. In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, espresso in svariate pronunce, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di attivazione della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso

contrario, l'utente diritto ad un indennizzo. Sotto tale profilo risulta carente l'operato di TISCALI che non ha provato di avere adempiuto ai propri obblighi contrattuali fornendo, anche, all'intero del procedimento GU5 dichiarazioni non contraddittorie. Quanto al periodo indennizzabile, in assenza di reclami al gestore si considerano indennizzabili quelli risultanti dalla documentazione prodotta dal gestore. E così, detratti i 60 gg di tempo utili all'attivazione della fibra, spetta all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del Regolamento Indennizzi dal 12.11.2018 al 5.12.2018 (data dell'ultimo reclamo) nella misura di € 138,00 per il servizio "voce" e di € 184,00 per il servizio fibra ex art. 13, comma 2, del Regolamento indennizzi oltre interessi dalla domanda al soddisfo. All'istante spetta, pure, l'indennizzo per la mancata risposta al fax di reclamo del 5.12.2018 nella misura massima di € 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare. Non risulta, difatti, regolarmente riscontrato dal gestore. Fino alla data del 5.12.2018, spetta, pure, lo storno/rimborso delle somme fatturate. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra R. AXXX nei confronti della società Tiscali SPA, che pertanto è tenuta a corrispondere, entro 60 gg dalla notifica del provvedimento, la somma di € 322,00 ex art. 6, comma 1 e 13, comma 2, del Regolamento indennizzi nonché l'ulteriore somma di € 300,00 a titolo di "indennizzo da mancata risposta al reclamo", oltre interessi dalla domanda al soddisfo nonché a stornare/rimborsare le somme fatturate fino alla data del 5.12.2018. 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to