

**DELIBERA 149/2023/CRL/UD del 27/03/2023
PXXX (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/99823/2019)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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;
ù

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 PXXX del 20/03/2019 acquisita con protocollo n. 0122364 del 20/03/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante ha lamentato: “Dal giorno 10 ottobre 2018 la linea ha smesso di funzionare sia relativamente al servizio Dati che al servizio Voce, e prontamente l'istante segnalava sia via call center e sia tramite l'applicazione Tiscali, ma nonostante ciò tale disservizio tuttavia ad oggi nessun intervento è stato effettuato, anzi non avendo pagato la fattura in scadenza il 01/11/2018 Tiscali ha provveduto a sospendere l'utenza, unitamente alla casella mail: m.pxxx Le Richieste: Indennizzo da quantificare in 10 euro circa per gli 82 giorni circa di disservizio come previsto dalla Delibera AGCOM. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1700.00

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Tiscali Spa deducendo che: “L'Istante era titolare, dal 10 settembre 2005, di un servizio ADSL e Voce con segmento commerciale “Affari”, denominato “Suite Tutto Incluso Affari” (in prosieguo “il Servizio”) associato alla linea telefonica numero 07758xxx e che il servizio è attivo e regolarmente fruito. L'Operatore è venuto a conoscenza della problematica in data 13 dicembre 2018, in occasione della ricezione dell'istanza di Provvedimento Temporaneo GU5, mediante la quale l'Istante affermava di essere rimasto isolato dal 10 ottobre 2018. In tale occasione, effettuate le opportune verifiche telefonicamente con l'Istante, l'operatore procedeva all'apertura di un ticket di guasto verso Telecom Italia, che veniva chiuso in data 21 dicembre 2018 con la risoluzione della problematica lamentata. Proseguendo nella ricostruzione l'operatore afferma di aver sospeso il Servizio in data 5 dicembre 2018 a seguito del mancato pagamento della fattura numero 18xxx del 02/10/2018 e previo invio di una comunicazione di sollecito pagamento in data 7 novembre 2018 rimasta priva di riscontro da parte dell'istante. Il Servizio veniva riattivato in data 19 dicembre 2018 in occasione della gestione del GU5 sopra citato. La fattura in questione veniva successivamente stornata in data assieme alla fattura numero 18xxx del 2 dicembre 2018, mediante la nota di credito numero 19xxx del 4 febbraio 2019. Successivamente in data 9 dicembre 2018, l'Istante ha richiesto via PEC la disdetta del contratto, in seguito revocata mediante registrazione vocale che non è stata allegata in quanto la piattaforma non lo prevede. L'operatore evidenzia che in sede di udienza di

conciliazione in data 20 marzo 2019, in sede di udienza di conciliazione, per mero spirito conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, lo stesso abbia proposto all'istante un indennizzo omnicomprensivo di € 400, oltre ad uno sconto in fattura pari a 4 mensilità di canone, proposta alla quale l'istante opponeva netto rifiuto. Per tutte le motivazioni sopra esposte l'operatore rigetta ogni pretesa avversa

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla documentazione in atti, tra cui i tabulati di traffico, nonché dalle concordi dichiarazioni di gestore ed istante emerge che il Sig. PXXX è stato totalmente disservito dal 10.10.2018 al 21.12.2018. Non solo, in conseguenza del mancato pagamento delle fatture, poi stornate dal gestore, allo stesso sarebbe, pure, stata sospesa la casella mail dal 5.12.2018 al 19.12.2018 quando la stessa sarebbe stata riattivata in seguito di GU5. La difesa del gestore non consente di riconoscere allo stesso le esimenti invocate dal momento che, a fronte dell'evidente disservizio subito dall'istante ha anche sospeso, del tutto arbitrariamente, il servizio mail. E difatti già nel sollecito alla risoluzione del disservizio inoltrato a mezzo mail dall'utente Tiscali risponde il 16.10. senza tuttavia fornire indicazioni sulla natura del guasto. Accertato, dunque, il disservizio subito e l'inadempimento del gestore anche in merito ai propri oneri informativi, spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi dal 10.10.2018 al 21.12.2018, per la linea voce e dati nella misura complessiva di € 864,00 nonché l'indennizzo di € 34,00 di cui all'art. 5, comma, comma 2 in combinato disposto con l'art. 4, comma 3, dal 5.12.2018 al 19.12.2018 per sospensione della casella di posta elettronica. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del sig. Pxxx M. nei confronti della società Tiscali Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorati degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi dal 10.10.2018 al 21.12.2018, per la linea voce e dati nella misura complessiva di € 864,00, nonché l'indennizzo di € 34,00 di cui all'art. 5, comma, comma 2, in combinato disposto con l'art. 4, comma 3, dal 5.12.2018 al 19.12.2018 per sospensione della casella di posta elettronica.

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 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to