

COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 14/2022

Estratto del processo verbale della seduta n. 5 del 27 maggio 2022

Oggetto: Definizione della controversia XXXXXX/ Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) (Gu14/456193/2021)

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Antonella Eloisa Gatta

il componente

Cristina Vescul

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 *“Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)”* in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale *“il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”*;

VISTO l’Accordo Quadro 2018 tra Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del 28 novembre 2017, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS del 19 ottobre 2017 e da ultimo prorogato fino al 31/12/2022 con delibera 374/21/CONS del 18 novembre 2021;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, e in particolare l’art.5, c.1, lett. e) sulla *“definizione delle controversie, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 27 dicembre 2017, e da ultimo prorogata fino al 31/12/2022 con delibera n. 374/21/CONS del 18 novembre 2021”*;

VISTA l’istanza di XXXXXX, acquisita con protocollo n.XXXXXX del 13/09/2021;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Il ricorrente, nell'istanza avanzata nei confronti di Tiscali Italia S.p.a. (Aria S.p.a.), con riferimento al contratto codice cliente n. XXXXXX, lamenta un malfunzionamento dell'utenza XXXXXX, con interruzione dei servizi adsl e voce dal 6 dicembre 2020 al 5 gennaio 2021 e la mancata risposta al reclamo inoltrato anche tramite pec dd 5 gennaio 2021, per segnalare tali disservizi.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

- a) la liquidazione degli indennizzi previsti dalle delibere Agcom per il disservizio (voce e internet), periodo dal 06/12/2020 al 05/01/2021, per 30 giorni x 12,00 euro per un importo complessivo di euro 360,00.-;
- b) lo storno delle fatture emesse per il periodo di durata del disservizio per l'importo corrispondente alla mancata fruizione del servizio;
- c) la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami, pari a euro 2,50.- al giorno dal 05/01/2021, data di invio del reclamo fino alla data dell'udienza di conciliazione per un importo totale di euro 300,00.-
- d) il pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante.

Quantifica la propria richiesta dei rimborsi/indennizzi nell'importo complessivo di euro 810,00.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore, con memoria difensiva protocollata sub. n. XXXXXX del 21/09/21, rileva che fin dalla prima segnalazione del cliente del 7 dicembre 2020, Tiscali si è attivata prontamente per effettuare tutte le verifiche necessarie al fine di accertare i motivi tecnici dei disservizi contestati (doc.5 e 6) e il reclamo scritto inviato dall'utente in data 05/01/2021 è stato formalmente riscontrato da Tiscali in data 21/01/2021 per iscritto (doc. nn.9-9°-9b-c) - entro il termine dei 45 giorni previsti dalla rispettiva Carta dei Servizi-.

Dalle verifiche tecniche operate, riconosce di aver riscontrato una sola interruzione del servizio adsl dal 20/12/2021 al 04/01/2021 (per un totale di 15 giorni); per il periodo precedente, eccepisce invece di aver riscontrato connessioni e traffico telefonico regolare e continuativo (cfr.doc.8). La problematica è stata risolta e chiusa il 5 gennaio 2021(doc.7 e 8).

Ai sensi dell'art. 2 della Delibera 347/18/CONS e in applicazione della "Carta dei Servizi", Tiscali ha inoltre riconosciuto e liquidato all'istante - tramite sconto nella prima fattura emessa: - n. XXXXXX97 del 02/09/2021- la somma di euro 100,00, per il periodo dal 07/12/2020 al 05/01/2021; calcolato anche in misura più elevata rispetto al periodo di interruzione effettiva riscontrata.

In ragione di ciò, avendo agito correttamente e secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, dalla carta dei servizi e dalla normativa di riferimento, chiede di rigettare le richieste avversarie.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria la richiesta formulata dall'istante non è meritevole di accoglimento come di seguito precisato.

Sulle richieste di parte istante sub a), b) e c), trattate congiuntamente, la società convenuta ha dimostrato di essersi attivata prontamente per risolvere gli inconvenienti tecnici adsl e voce reclamati - sia per *facta concludentia* che con riscontro formale scritto entro i termini regolamentari- nonché di aver erogato gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dalla rispettiva "Carta dei Servizi" che, tra gli altri, alla voce "Indennizzi" (giusto punto sub 3.6) prevede esplicitamente: ".....(omissis), anche in caso di malfunzionamento completo di un Servizio con adsl + voce, l'indennizzo totale giornaliero di 2,5 euro per servizi della tipologia consumer".

Le pretese dell'istante non possono pertanto essere accolte e l'istanza va respinta ex art. 2, co 3, dell'allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS, sul Regolamento indennizzi che esclude esplicitamente dal

rispettivo ambito di applicazione i casi in cui, come in specie, l'operatore abbia già erogato correttamente gli indennizzi contrattuali che coprono anche il costo dei servizi non fruiti.

Da ultimo va altresì respinta la richiesta sub d) di condanna dell'operatore alla refusione delle spese di procedura, non suffragata da alcuna documentazione e non giustificata in ragione della gratuità della procedura e dallo svolgimento per via telematica, vista anche la soccombenza del ricorrente.

Tutto ciò premesso, in fatto e diritto

DELIBERA

Articolo 1

di rigettare l'istanza avanzata da XXXXXX nei confronti di Tiscali Italia S.p.a. per le motivazioni di cui in premessa.

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 sui siti web del Co.Re.Com FVG e dell'Autorità.

Il direttore
del Servizio Organi di garanzia
Roberta Sartor

Il presidente
Mario Trampus

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.