

DETERMINA DIRETTORIALE 19/19/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/56277/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cassarà - Tiscali Italia SpA

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Cassarà, del 10/12/2018 acquisita con protocollo N. 0224245 del 10/12/2018

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

Parte istante ha dichiarato quanto segue: "Ritardo di un mese attivazione linea. fino al 19/03/2016 ho inviato Pec senza risposta. La linea adsl veniva staccata tutti i giorni, ho inviato 64 Pec per segnalare tutti i giorni l'orario del distacco della linea, tutte senza risposta. il 01/09/2017 stipulo contratto con Infostrada Wind ma dopo due mesi il passaggio non era stato ancora effettuato con le due compagnie che si rimpallavano la responsabilità. In data 22/2017 richiedo conciliazione al Corecom pratica n. 5726/2017; in data 13/09/2017 invio formulario GU5 per continuo distacco linea e in data 13/10/2017 invio altro formulario GU5 per Infostrada che ancora non ha provveduto alla migrazione, protocollo Corecom n. 22024/2017. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto quanto segue: 1) Applicazione di sanzione da parte dell'Agcom/Corecom per mancate risposte alle raccomandate PEC. 2) Storno totale delle fatture non pagate (Tiscali) nessun'altro tipo di addebito a nessun titolo e importo. 3) Richiesta indennizzo €5000,00= per danni alla salute, rischio di non poter chiamare il medico in caso di urgenza essendo cardiopatico (telefono staccato), e per essere stato costretto a cambiare per ben due volte per inadempienza contrattuale sia Tiscali che Wind (Wind segue altro formulario GU14). 4) per l'indennizzo mi rimetto alla decisione del Corecom Lombardia. 5) Cancellazione di tutti i miei dati dai loro archivi.

In via preliminare, Tiscali Italia precisa che "come riportato nel verbale di mancata conciliazione sottoscritto in data 4/12/2018 davanti al Co.Re.Com Lombardia, ai sensi dell’art. 2 della Delibera 73/11/CONS, Tiscali ha provveduto ad accreditare all’Istante la somma di €100,00 riconoscendo l’indennizzo giornaliero massimo previsto dall’art. 3.6 della Carta dei Servizi Tiscali. La stessa prevede, infatti, un indennizzo giornaliero di €2,50 fino ad un importo massimo di €100,00 per generico malfunzionamento o indisponibilità del servizio (identificato da un unico numero contratto che sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti)". In data 16/03/2016 il Sig. Cassarà richiedeva, mediante regolare registrazione vocale, l’attivazione del Servizio Tiscali denominato “Suite Tutto Incluso” sulla numerazione 0297020xxx nativa Wind (All.1-All.2). Il Servizio veniva attivato mediante il processo di migrazione OLO to OLO, in data 6/04/2016 (All.3-All.4) In data 9/04/2016 a seguito della segnalazione del Cliente, la Scrivente apriva il ticket di guasto n. 1708551 verso Telecom Italia. Il suddetto guasto veniva chiuso in data 13/04/2016 con competenza Telecom e con la classificazione tecnica “Raccordo sala ULL-Permutatore” (All.5). In data

13/04/2016 veniva aperto un ulteriore guasto n. 1710028 per errata configurazione modem. Lo stesso, tuttavia, si chiudeva il giorno seguente, con la risoluzione della problematica (All.6). Successivamente alla chiusura dei sopra citati guasti, non risultano altre segnalazioni da parte del Cliente. Solo a partire dal mese di marzo 2017, pertanto, a partire da un anno dopo, risultano diverse segnalazioni inviate dal Cliente via pec, aventi tutte ad oggetto la lentezza della connessione. Giova evidenziare come Tiscali abbia più volte contattato l'Istante per verificare la velocità di connessione, ma dalle diverse prove effettuate sulla rete e anche in linea con il Cliente non sono emerse anomalie e la velocità di connessione risultava nella norma (All.7-All.8-All.9). Rispettivamente nelle date 05/09/2017 e 11/09/2017 la Scrivente, in qualità di OLO Donating, riceveva due richieste di migrazione da parte del gestore Wind. Alle suddette richieste, Tiscali forniva un "KO" di "Fase 2" con la motivazione "Disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso: servizi ancora attivi" (All.10-All.11). La sopra citata causale si giustifica col fatto che l'OLO Recipient ha inoltrato una richiesta non corretta, in quanto ha indicato un solo DN (numerazione). Come, invece, indicato nel codice di migrazione, presente in tutte le fatture, le numerazioni da inserire nella richiesta di migrazione erano due: la numerazione portata 0297020xxx nativa Wind e la numerazione aggiuntiva Tiscali 0248679xxx (All.12). In data 20/09/2017 Tiscali riceveva un'ulteriore richiesta di migrazione da parte del gestore Wind. La stessa risultava corretta e completa di entrambe le numerazioni, pertanto, la Scrivente notificava esito positivo con un "OK" di "Fase2", generando il rispettivo codice di sessione TIS/20/09/201017WIN777181 (All.13). Tuttavia non risulta essere mai stata avviata dall'OLO Recipient la "Fase3", del predetto processo di migrazione. Solo in data 18/10/2017 la Scrivente riceveva una nuova richiesta di migrazione da parte del gestore Wind a cui notificava un "OK" di "Fase2" generando il codice di sessione TIS/18/10/201017WIN782835 (All.14). In data 26/10/2017 veniva avviata dal gestore Recipient la "Fase3" che si concludeva positivamente, in data 03/11/2017 (All.15), con la migrazione del Servizio. Il Servizio risulta, pertanto, cessato a seguito della notifica di migrazione del 03/11/2017

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 1., la stessa deve essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami. Dalla documentazione depositata dall'istante risultano numerosi reclami inviati tramite PEC a partire dal mese di agosto 2017 e proseguiti nel mese di settembre 2017 relativi a continue interruzioni della linea telefonica e internet durante la giornata, tant'è vero che l'istante in data 5/09/2017 ha inviato una richiesta di migrazione verso altro gestore andata a buon fine solo in data 3/11/2017. Ciò premesso, si ritiene che alcun indennizzo per la mancata risposta ai reclami possa essere liquidato in questa sede, atteso che tra il reclamo del 13 agosto 2017 e la richiesta di migrazione del 5 settembre 2017, momento in cui l'istante ha manifestato il proprio disinteresse alla prosecuzione del rapporto, non risulta decorso il tempo di 45 giorni previsto per la gestione dei reclami. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 2., la stessa non può trovare accoglimento in quanto l'istante ha dichiarato di aver subito continui disservizi alla linea telefonica in alcuni momenti della giornata; gli stessi sono assimilabili ad un malfunzionamento della linea telefonica più che a una completa interruzione, pertanto, in presenza di una discontinua erogazione del servizio non è possibile riconoscere lo storno della fatturazione pertanto si ritiene che gli importi fatturati siano dovuti. Con riferimento alla richiesta di cui al punto 3., la richiesta assume natura risarcitoria e come tale esula dalle competenze di questa Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4. In via interpretativa, per il principio del favor utentis, si ritiene di valutare la richiesta come volta alla liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica. A tal proposito, preme rilevare che la società Tiscali Italia ha già riconosciuto in sede di conciliazione l'importo massimo pari a euro 100.00 previsto da Carta servizi per il malfunzionamento. L'eccezione sollevata da Tiscali secondo cui ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento sugli indennizzi, le disposizioni di cui al citato Regolamento non sono applicabili non può essere accolta in quanto la nuova formulazione dell'articolo 2 di cui alla delibera n. 347/18/CONS prevede che gli indennizzi contrattuali siano riconosciuti entro 45 giorni dal reclamo e non in sede di conciliazione. La documentazione relativa al dettaglio del traffico voce prodotta da Tiscali non consente di sostenere l'assenza del disservizio, considerato che l'istante lamenta continue interruzioni nel corso della giornata. Tanto premesso, si ritiene che la società Tiscali è tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 3,00 pro die per il servizio voce, dal 13/08/2017 al 3/11/2017, data in cui la linea è migrata verso altro gestore per il numero di giorni pari a 80. Dal calcolo dell'indennizzo dovrà essere detratto l'importo di euro 100,00 già corrisposto all'istante. Con riferimento al servizio ADSL, l'istante ha lamentato una particolare lentezza di navigazione che, come già precisato in numerose pronunce di questa Autorità, non ricade in una fattispecie

indennizzabile. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete, si deve evidenziare che alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. Sul punto, si deve puntualizzare che l'obbligo previsto dall'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CSP a carico degli operatori di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a internet da postazione fissa resa all'utente finale. Ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, l'istante ha la possibilità di recedere senza alcun costo: "Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata". Con riferimento alla richiesta di cui al punto 4., la stessa esula dalle competenze di questa Autorità.

DETERMINA

- Tiscali Italia SpA, in accoglimento dell'istanza del 10/12/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, tramite assegno o bonifico, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: i. euro 140,00 (centoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea telefonica.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Per il direttore
Enrico Maria Cotugno