

DETERMINA Fascicolo n. GU14/248988/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA pxxx l.
- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 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. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 dell’utente pxxx l., del 25/02/2020 acquisita con protocollo n. 0085191 del 25/02/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante con istanza del 25-02-2020 ha richiesto l’avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A, lamentando il malfunzionamento della linea telefonica dal mese di gennaio 2018, in particolare problematiche di instradamento delle chiamate, nello specifico indica che quando veniva contattato da alcune direttrici si inseriva il messaggio "il numero

selezionato non è attivo”, per cui richiede il rimborso dei canoni versati da gennaio 2018, nonché l’indennizzo per malfunzionamento del servizio.

Nella memoria versata in atti la società Tiscali Italia S.p.A. insiste sull’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, essendo sempre intervenuta prontamente sulle segnalazioni effettuate dall’utente. Sul punto precisa che in data 14/12/2018 il cliente segnalava, per la prima volta, problematiche di instradamento delle chiamate. Nello specifico indicava che quando veniva contattato da alcune direttrici si inseriva il messaggio "il numero selezionato non è attivo" (All.2). Tiscali provvedeva, quindi, all’apertura del Ticket di guasto Telecom n. 27270183. Il suddetto guasto veniva chiuso il 29/12/2018, con la causale “Causa Terzi Errato Provisioning” (All.3). Nel frattempo, in data 10/12/2018 Tiscali inviava al cliente un sollecito di pagamento per la fattura n. 182613175 del 02/11/2018 di € 106.12, scaduta il 22/11/2018, e corrisposta dall’istante solo in data 12/03/2019 (All.4-All.5). In data 22/01/2019 il Servizio veniva sospeso per morosità e riattivato in data 25/01/2019 a seguito del Provvedimento GU5 (All.6). In tale occasione l’assistenza contattava il cliente che confermava che la problematica di instradamento era stata risolta attraverso la precedente apertura del guasto segnalato (All.7). Dopo la chiusura del sopra citato guasto non risultano ulteriori segnalazioni. Solo in data 08/06/2019 il cliente segnalava che non riusciva a utilizzare il servizio voce. A seguito delle verifiche, Tiscali apriva il Ticket di guasto n. 2656486, che veniva chiuso in data 18/06/2019 (All.8). Solo dopo diversi mesi, con la ricezione dell’istanza UG, in data 18/02/2020, Tiscali apprendeva che era in corso un nuovo disservizio per problematiche di instradamento delle chiamate in entrata. Contattato il cliente (All.9), si provvedeva, all’apertura di un ulteriore guasto verso Telecom, n. 30065607, che veniva chiuso il 26/02/2020 con le note “Causa Terzi Errato Provisioning” (All.10). Dopo la chiusura di quest’ultimo guasto, non risultano pervenute successive segnalazioni e il servizio voce risulta fruito regolarmente (All.11). In conclusione richiede il non accoglimento dell’istanza.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione in atti le richieste formulate da parte istante potranno essere accolte parzialmente come di seguito precisato. Procediamo con la richiesta di rimborso dei canoni versati, detta richiesta non può essere accolta. Dalla documentazione in atti non emergono reclami rivolti all’indirizzo dell’operatore volti alla contestazione delle voci e degli importi contestati e/o delle relative fatture. Il principio fatto proprio dalla norma che si è appena richiamata, del resto, è applicato dalla giurisprudenza civile, laddove si legge che la mancata contestazione delle fatture nei termini previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Nel caso di specie, tale evenienza non risulta dunque essersi verificata. Pertanto, in assenza di contestazione (o prove di avvenuta contestazione), le fatture si intendono quindi accettate dall’utente. Relativamente all’indennizzo per malfunzionamento si rammenta che 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, 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 ripristino del servizio 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. Ai sensi, infatti, dell’articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall’Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l’onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all’effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l’effetto ritenersi l’inadempimento contrattuale dell’operatore. Va tuttavia richiamato il costante orientamento dell’Agcom (cfr delibera Agcom 95/18/CIR) secondo cui, in assenza di segnalazione/reclamo, il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente, pertanto l’intervento dell’operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l’onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull’operatore, ma è inconfutabile che sull’utente incombe l’onere della segnalazione del

problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Preciso quanto innanzi, vi è da dire che, dall'esame degli atti presenti nel fascicolo, è emerso che l'istante ha segnalato più volte il malfunzionamento della linea telefonica consistente in problematiche di instradamento delle chiamate, anche se lo stesso nell'istanza non fornisce in modo chiaro il periodo in cui detti disservizi si siano verificati ed entro quale tempistica si siano state risolte le problematiche. Di contro l'operatore dà una ricostruzione precisa degli eventi, indicando le date delle segnalazioni e le tempistiche di risoluzione delle problematiche comunicate dall'utente. Tant'è vero che, in base a tale ricostruzione si può individuare un primo disservizio parziale, in quanto afferente unicamente alcune direttrici delle chiamate in entrata, e limitato al solo periodo dal 14/12/2018 (prima segnalazione) al 29/12/2018 (chiusura del guasto n. 27270183). Ancora, un secondo disservizio, questa volta di completo isolamento della linea telefonica, si è verificato nell'arco temporale tra l'8/06/2019 (segnalazione del Cliente) e il 18/06/2019 (chiusura del guasto n. 2656486). Dagli stessi tabulati telefonici si conferma l'assenza di traffico durante questo lasso temporale. Infine, è possibile individuare un ultimo guasto aperto a seguito della ricezione dell'istanza UG per il periodo compreso tra il 18/02/2020 (ricezione formulario UG) e il 26/02/2020 (chiusura guasto n.30065607). In quest'ultimo caso, si è trattato di un disservizio parziale, riguardante alcune direttrici delle chiamate in entrata. Essendo pacifiche sia la circostanza che la linea telefonica è stata oggetto di malfunzionamento e che i disservizi sono stati segnalati prontamente dall'utente, entro tre mesi dall'avvenuta conoscenza del disservizio, disservizio anche riconosciuto dall'operatore, si ritiene che l'istante abbia diritto a vedersi riconosciuta, per il disservizio patito dal 14/12/2018 al 29/12/2018 e dal 18/02/2020 al 26/02/2020 (trattandosi di un caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio), per un totale di giorni 20, la somma pari ad euro 60,00 (sessanta/00 euro), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2, della Delibera n. 347/18/ Cons, e cioè € 3,00 per ogni giorno di malfunzionamento (art. 6, comma 2), e per il periodo dal 08/06/2019 al 18/06/2019 (trattandosi di un caso di completa interruzione del servizio), per un totale di giorni 10, la somma pari ad euro 60,00 (sessanta/00 euro), ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, e cioè € 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento (art. 6, comma 1), per un totale complessivo di € 120,00.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 25/02/2020, è tenuta a corrispondere all'utente Sig. Piras Luca un indennizzo di € 120,00, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 2 della Delibera n. 347/18/Cons. oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to