

Oggetto: *Definizione della controversia Dxxx Gxxx/ TISCALI Italia S.p.A. (LAZIO/D/695/2018)*

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza del sig. Dxxx Gxxx;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante affermava: "A decorrere dal 20.12.2016 i servizi erogati sull'utenza 0633624859 non risultavano più funzionanti. Pertanto, il Sig. Dxxx Gxxx ha provveduto a reclamare il disservizio cercando di contattare il servizio clienti Tiscali, il cui operatore 7121, non ha fornito alcun riscontro positivo. Stante l'inerzia della società, l'istante, con fax del 11.01.2017, ha nuovamente sollecitato Tiscali per ottenere la riattivazione dei servizi. Nonostante ciò, il disagio del Sig. Di Giovanni persisteva non essendo riattivato alcun servizio sulla linea suddetta. Per tali motivi, con pec del 17.01.2017 l'istante ha nuovamente intimato alla società di riattivare tutti i servizi sulla numerazione 0633624859. Tali problemi sull'utenza in oggetto si sono protratti ulteriormente. Infatti, in data 21.01.2017, risultava nuovamente funzionante solo il servizio di fonia, mentre il servizio dati è rimasto interrotto fino al 17.02.2017.

Richieste:

- (i) Indennizzi per interruzione del servizio di fonia e dati dal 20.12.2016 al 21.01.2017 ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS, quantificate in Euro 320,00;
- (ii) Indennizzi per interruzione del servizio dati dal 21.01.2017 al 17.02.2017, ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS quantificate in Euro 135,00;

- (iii) Indennizzi per mancata risposta al reclamo, ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS quantificati in Euro 300,00;
- (iv) Spese di procedura quantificate in Euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore Tiscali Italia S.p.A.

La convenuta dichiarava che il Sig. Dxxx Gxxx fosse titolare dal 12.12.2017 di un servizio ADSL e voce 'Tutto Incluso Light' sulla linea telefonica 063xxx. Il servizio veniva cessato in data 8.02.2017 a seguito di migrazione della linea verso altro gestore.

Relativamente alla mancata erogazione dei servizi Voce e ADSL la convenuta precisava quanto segue: "La prima segnalazione di malf funzionamento è pervenuta al servizio di assistenza in data 19.01.2017. In tale occasione il Cliente lamentava telefonicamente la mancata fruizione del servizio. Effettuate le opportune verifiche sulla linea, l'assistenza Tiscali procedeva all'apertura di un ticket che veniva chiuso in data 21.01.2017 a seguito di un intervento risolutivo da parte di Telecom Italia. In data 22.01.2017, il cliente confermava via SMS la risoluzione della problematica. A far data dal 21.01.2017, si rileva una regolare fruizione del servizio ADSL, mentre la voce non risulta avere subito interruzioni. Si ribadisce inoltre come, in assenza di segnalazioni da parte del Cliente, la convenuta non aveva alcuna possibilità di accertare la presenza di inconvenienti sulla linea ed intervenire per risolverli".

In materia di migrazione, la convenuta sosteneva che ad essa perveniva una richiesta di migrazione da parte di Fastweb che Tiscali riscontrava positivamente in fase 2 con contestuale creazione del codice di sessione. La fase 3 veniva espletata in data 8 febbraio 2017.

In materia di reclami la convenuta sosteneva "successivamente alla chiusura del Ticket, in data 25.01.2017, veniva censito un reclamo pervenuto via fax in data 11.01.2017. In sede di gestione del citato reclamo, la convenuta contattava il cliente al fine di effettuare ulteriori verifiche ricevendo un rifiuto a ricevere qualsivoglia forma di supporto, avendo asseritamente richiesto la migrazione verso altro gestore. Tiscali, pertanto, inviata al cliente una comunicazione via mail confermando la propria disponibilità a supportarlo in caso di necessità.

Poi quanto alla comunicazione via PEC del 17.01.2017, inviata all'indirizzo tiscali@legalmail.it, giova precisare come sia stata inviata ad un indirizzo PEC non deputato alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti".

La convenuta dunque rigetta ogni eventuale pretesa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'istante lamentava il mancato funzionamento del servizio di fonia dal 20.12.2016 al 21.01.2017 e ADSL fino al 17.02.2016 sulla propria utenza fissa gestita dalla società Tiscali.

In materia di disservizi, rileva sul punto l'orientamento Agcom, tra cui Delibera n. 130/12/CIR per la quale *'Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malf funzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione'*. Parimenti, Corecom

Lazio delibera 56/10, l'operatore per escludere la propria responsabilità è tenuto a fornire documentazione attestante la regolare e corretta gestione del cliente.

In materia di disservizi e reclami rileva il paragrafo 3.3 della Carta dei Servizi Tiscali per la quale *“Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: (i) posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; (ii) via pec a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it; (iii) o fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; (iv) via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende. Parimenti, la disciplina prevista dalla Delibera Agcom 33/12/CIR per cui ‘risulta sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito’*. In aggiunta, la sopramenzionata Carta dei Servizi, al par. 2.1 altresì stabilisce che in caso di malfunzionamento la società si impegna a risolvere il guasto / malfunzionamento in un periodo di massimo 100 ore.

Nel caso di specie l'istante sosteneva di aver effettuato segnalazioni già dal 26.12.2016. La prima vera segnalazione da considerare, tuttavia, è il fax inviato e ricevuto dalla società Tiscali in data 11.01.2016. Nel fax inviato, invero, il cliente sosteneva di aver effettuato segnalazioni tramite canali Facebook e di non essere riuscito a contattare il servizio telefonico collegato al n. 130, canali non riconosciuti dalla Carta di Servizi come idonei a ricevere reclami. La società, tuttavia, dichiarava falsamente di aver ricevuto il fax in data 19 febbraio, quando invece da risultanze probatorie si rileva che lo abbia ricevuto in data 11 febbraio. In ragione di ciò, la società avrebbe dovuto risolvere il guasto entro la data del 15 febbraio, considerando dunque le 100 ore previste dalla carta per risolvere il malfunzionamento. Il guasto si risolveva solo in data 21 febbraio, ragion per cui è possibile accogliere la richiesta di indennizzo per ritardo nella risoluzione del guasto di cui ai punti (i) e (ii) ai sensi dell'art. 5 comma 3 All. A delibera 73/11/CONS per il quale *‘Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio’*. Può riconoscersi all'istante un indennizzo pari ad Euro 5,00 al giorno per mancata fruizione del servizio ADSL e voce dall'11 febbraio 2017 al 21 febbraio 2017 per una somma complessiva di Euro 100,00 (50 + 50), nonché lo storno dell'insoluto, risultante ammontare ad € 172,75, come da dichiarazione dell'operatore.

Non può accogliersi la richiesta di indennizzo relativo alla mancata fruizione del servizio ADSL fino al 17.02.2017. Il cliente invero rifiutava l'assistenza degli operatori Tiscali, in quanto aveva chiesto la migrazione dell'utenza ad altro operatore, non consentendo così agli stessi di provvedere alla risoluzione del guasto.

In materia di mancata risposta ai reclami, in particolare i reclami avvenuti tramite servizio fax in data 11.01.2017 e tramite pec inviata in data 17.01.2017. In materia di ricorda la summenzionata normativa prevista dalla Carta dei Servizi Tiscali al paragrafo 3.3 la quale individua i canali idonei alla ricezione dei reclami dei clienti, tra cui l'indirizzo pec: servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it.

L'istante riceveva risposta al fax correttamente inviato, diversamente non riceveva risposta alla pec in quanto utilizzava come destinatario l'indirizzo tiscali@legalmail.it.

Non può accogliersi la richiesta di risarcimento per mancata risposta al reclamo di cui al punto (iii) ai sensi dell'All. A delibera 73/11/CONS, in quanto l'istante non utilizzava il mezzo predisposto da Tiscali alla gestione dei reclami.

E' doveroso precisare che in sede di memoria illustrativa, l'istante richiedeva anche lo storno con rimborso delle fatture emesse dal 20.12.2016 al 17.02.2017, tuttavia non allegando le fatture e i pagamenti effettuati. In assenza di documentazione probatoria a sostegno della richiesta, non essendo stato assolto l'onere probatorio in capo all'istante, non potendo altresì provvedere alla quantificazione dell'indebito ed insoluto, non può accogliersi la richiesta.

4. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, delle difese svolte, e dell'offerta transattiva formulata in udienza si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

DETERMINA

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

1. l'accoglimento parziale dell'istanza del Sig. Dxxx Gxxx;
2. il pagamento da parte della società Tiscali di Euro 100,00 a favore dell'istante ai sensi dell'art. 5, comma 3, All. A delibera 73/11/CONS per sospensione servizio di telefonia e ADSL dal 11.01.2017 al 21.01.2017, così determinata 5,00 a servizio x 10 giorni;
3. lo storno dell'insoluto di € 172,75;
4. il pagamento da parte della società Tiscali delle spese di procedura per la somma di Euro 50,00 a favore dell'istante;
5. che 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;
6. che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
7. che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
8. di notificare il presente provvedimento alle parti;
9. di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio
f.to