

DETERMINA n° 18 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX / TISCALI ITALIA S.p.A.

GU14 / 513 / 17

IL DIRIGENTE DELLA “SEGRETERIA CORECOM SICILIA”

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l’art 19, comma 7, del “*Regolamento*” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del *CORECOM* la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento).
- VISTA** l’istanza di definizione del sig. **XXXXXXXXXX** acquisita in data 12.12.2017 al protocollo n. 64860;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**
- L’istante aderiva alla proposta di abbonamento “Tutto Incluso Light” per il numero XXXXXXXXXXXXX e pertanto, al fine di perfezionare la stipula del contratto, il 26.02.2017 riceveva da parte di Tiscali la documentazione necessaria con indicato però l’indirizzo non corretto ove procedere all’installazione ed all’invio delle fatture.
- Nonostante i diversi tentativi – scritti e verbali – di richiesta di invio del contratto corretto posti in essere dall’istante, nessun riscontro si aveva e pertanto, il 12.03.2017, lo stesso si vedeva costretto a inviare reclamo al fine di sollecitare l’invio della documentazione completa che, però, avveniva soltanto in data 19.05.2017, quindi con 23 giorni di ritardo rispetto al termine di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi Tiscali per la risposta ai reclami degli utenti.
- In data 15.06.2017, il ricorrente, conseguentemente al mancato rispetto dei termini per la risposta al reclamo, inoltrava ulteriore reclamo avente ad oggetto “Reclamo – Richiesta indennizzo per ritardata risposta al reclamo”.
- Rileva inoltre l’istante che nel periodo compreso tra il 25.05.2017 ed il 24.07.2017 subiva il malfunzionamento della linea ADSL e nonostante i ripetuti solleciti scritti e verbali nessun riscontro si aveva e pertanto in data 04.06.2017 inviava reclamo avente ad oggetto “Richiesta Ripristino ADSL” ed, in assenza di riscontro da parte della Tiscali, il 15.06.2017, inviava altro reclamo avente ad oggetto “Richiesta Indennizzo ADSL”.
- Compiuti ulteriori accertamenti tecnici relativi alla funzionalità dell’ADSL così come previsto da contratto (*5 percentile della banda in download*) ed appurata la

manca di volontà della Tiscali di voler risolvere la problematica sollevata, l'istante, il 22.08.2017, inviava reclamo avente ad oggetto "indennizzo ADSL – Recesso contrattuale".

In data 18.10.2017 l'istante, atteso il mancato riscontro ai reclami *de quibus*, depositava istanza di conciliazione presso la Camera di Commercio di Messina richiedendo:

- Indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 12.03.2017 ex art. 11 All. A, Delibera 73/11/CONS pari ad € 22,00;
- Indennizzo stabilito dall'art. 3.6 Carta Servizi Tiscali per il guasto segnalato il 16.05.2017 pari ad € 5,00;
- Indennizzo stabilito dall'art. 3.6 Carta Servizi Tiscali per il guasto per il periodo 25/05/17 – 24/07/2017 pari ad € 100,00 (massimo importo);
- Indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 15.06.2017 ex art. 11 All. A, Delibera 73/11/CONS;
- Indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 22.08.2017 ex art. 11 All. A, Delibera 73/11/CONS;

All'udienza fissata per il 05.12.2017 al fine di esperire il tentativo di conciliazione non si presentava la convenuta compagnia telefonica rendendo così impossibile la definizione e pertanto in data 10.12.2017 veniva depositata istanza di definizione della procedura in essere ove l'istante richiedeva quanto già richiesto in sede di conciliazione oltre il rimborso della somma di € 52,46 per le spese di avvio della procedura innanzi la Camera di Commercio di Messina.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore Tiscali S.p.A.:

La Tiscali S.p.A. (di seguito *breviter* Tiscali) presentando la propria memoria difensiva il 18.01.2018 asserisce la correttezza del proprio operato precisando quanto *infra* riportato:

Sulla ritardata risposta al reclamo del 12.03.2017 con oggetto "Reclamo – Richiesta invio contratto corretto"

Il gestore precisa che non risulta mai pervenuto alcun fax da parte del Cliente datato 12 marzo mentre, di contro, risulta un fax del 6 marzo in riscontro del quale il 19.05.2017 veniva inviata la documentazione corretta con le modifiche apportate al contratto.

Precisa ancora che la modifica dati anagrafici non rientra fra le fattispecie di Reclamo segnalazioni di cui all'art. 8, comma 1, della Delibera Agcom 179/03/CSP.

Sull'indennizzo per guasto segnalato il 16.05.2017 pari a due giorni sulla linea Voce.

La Società ha già provveduto a riconoscere al Cliente l'indennizzo di € 5,00 applicato sulla fattura n. 171797492.

Sull'indennizzo per guasto dal 25.05.2017 al 24.07.2017 sulla linea adsl e sulla mancata risposta al reclamo del 22.08.2017.

La Società precisa che, a seguito delle segnalazioni e reclami, ha potuto verificare ed appurare – anche dalla produzione avversaria – che risultano delle connessioni regolari e di lunga durata.

Tiscali chiarisce che, al fine di ottenere il ripristino dei livelli di qualità della connessione, il Cliente deve inviare una segnalazione allegando dei test specifici, fatto ciò a Tiscali sono concessi trenta giorni di tempo per la lavorazione ed, in caso del persistere dell'anomalia, potrà procedere a nuova misurazione che dovrà avvenire non prima della scadenza del trentesimo giorno dall'ultima misurazione.

Non risulta, continua Tiscali, nuova misurazione dalla presentazione del primo reclamo del 04.06.2017.

Per quanto concerne la cessazione senza costi Tiscali ha già provveduto ad accogliere la richiesta di cessazione del Cliente fornendo l'OK in data 25.09.2017 alla richiesta di migrazione, conclusasi il 18.10.2017 e senza applicazione di alcun costo di cessazione.

Sulla mancata risposta al reclamo del 15.06.2017.

Rileva il Gestore che nel fax del 22.08.2017 il Cliente chiedeva altresì un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 15.06.2017, fax quest'ultimo mai pervenuto a Tiscali.

Le controdeduzioni dell'istante:

Con memorie regolarmente presentate l'istante, nel reiterare la propria posizione e le proprie legittime pretese, contesta tutto quanto *ex adverso* dedotto precisando che Tiscali non ha prodotto documentazione probatoria a sostegno delle proprie difese facendo altresì riferimento a norme che non hanno a che vedere col caso di specie si veda su tutte, ad esempio, l'art. 8 Delibera Agcom 179/03/CSP, delibera

questa composta da un solo articolo.

Sul disservizio relativo all'adsl ritiene che le certificazioni presentate sono di assoluto valore probatorio, documentazione che, se contestata, doveva essere fatto in sede di conciliazione.

Conferma infine l'avvenuta ricezione dell'indennizzo di € 5,00 per il disservizio di due giorni.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Preliminarmente si osserva che l'istanza presentata è proponibile ed ammissibile in quanto soddisfa i requisiti normativamente previsti di ammissibilità e procedibilità ex art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzioni delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dall'istante possono essere accolte nei limiti e per le ragioni di seguito precisate.

Indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 12.03.2017 ex art. 11 All. A, Delibera 73/11/CONS.

La domanda formulata dall'istante non può trovare accoglimento.

Si rileva che dalla produzione dell'istante la prima richiesta di "correzione contrattuale" perviene con nota del 06 marzo 2017 a cui Tiscali risponde inviando però nuovamente il contratto senza le correzioni apportate, tant'è che, il 12 marzo, l'utente inviava nuovamente sollecito.

Nella memoria presentata la Tiscali nell'esercizio della propria difesa fa riferimento ad una delibera Agcom che non attiene all'oggetto della richiesta avanzata dall'istante.

Posta questa premessa si rappresenta che una "correzione contrattuale" non può essere oggetto di reclamo vertendo essenzialmente su una questione prettamente amministrativa che non inficia la materia tecnica della gestione del servizio e quindi l'erogazione della prestazione; l'erronea indicazione non crea altresì alcun danno di natura economica/patrimoniale che possa giustificare quindi la presentazione di un reclamo. La correzione peraltro avviene in data 19 maggio 2017.

Indennizzo stabilito dall'art. 3.6 Carta Servizi Tiscali per il guasto segnalato il 16.05.2017 pari ad € 5,00.

La domanda formulata dall'istante non può trovare accoglimento.

Nel corso dell'istruttoria è emerso che il Gestore ha già provveduto a riconoscere al Cliente l'indennizzo di € 5,00 applicato sulla fattura n. 171797492.

Indennizzo stabilito dall'art. 3.6 Carta Servizi Tiscali per il guasto per il periodo 25/05/17 – 24/07/2017.

La domanda formulata dall'istante è meritevole di accoglimento.

Ed invero dalla descrizione dei fatti prodotta dall'istante e dall'allegata documentazione probatoria posta a sostegno della propria pretesa, per altro, non contestata dalla Tiscali con ulteriore produzione volta a sostenere le proprie ragioni, è evidente che il ricorrente ha subito un malfunzionamento della linea Adsl non conforme agli standard qualitativi previsti dalla Carta Servizi della Tiscali.

Alla luce di quanto sopra si riconosce la responsabilità della Tiscali per il disservizio occorso all'istante ed all'uopo si ritiene quindi di dover utilizzare quale parametro economico per il calcolo dell'indennizzo quello previsto dall'art. 5, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che fissa in euro 2,50 l'importo dell'indennizzo giornaliero per l'irregolare erogazione del servizio o in caso di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore.

Quanto all'arco temporale di riferimento, si identifica il *dies a quo* nella data del 25.05.2017 (giorno dal quale inizia il malfunzionamento dell'Adsl) ed il *dies ad quem* nella data del 24.07.2017.

Alla luce di quanto esposto, l'indennizzo da riconoscere è pari all'importo di € 150,00 (2,50 euro per n. 60 giorni di malfunzionamento).

Indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 15.06.2017 ex art. 11 All. A, Delibera 73/11/CONS.

La domanda formulata dall'istante non può trovare accoglimento.

Si rileva che, come già evidenziato con il presente provvedimento, l'oggetto del reclamo non può vertere su richieste di indennizzo che possono avvenire solo a mezzo diffide o con la presentazione dell'istanza di conciliazione.

Il presupposto del reclamo si fonda sulla risoluzione di problematiche che possano arrecare pregiudizio all'utente relativamente ad inadempimenti di natura contrattuale.

Indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 22.08.2017 ex art. 11 All. A, Delibera 73/11/CONS

La domanda formulata dall'istante non può trovare accoglimento.

Con reclamo presentato il 22.08.2017 il ricorrente chiedeva:

il rimborso per il periodo 25.05.2017/24.07.2017, la disdetta gratuita senza oneri di passaggio, rimborso per mancata risposta al reclamo del 15 giugno 2017.

Sulla mancata risposta ai reclami Codesto Decidente si è già espresso con il presente provvedimento.

Sulla richiesta di disdetta gratuita, posto che tale domanda non può essere oggetto di reclamo, nel corso dell'istruttoria è emerso che la Tiscali ha provveduto ad accogliere la richiesta di cessazione del Cliente fornendo l'OK in data 25.09.2017 alla richiesta di migrazione, conclusasi il 18.10.2017 e senza applicazione di alcun costo di cessazione.

Spese di procedura.

Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 100,00 (cento/00).

DETERMINA

di accogliere parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXXX nei confronti della Tiscali s.p.a. e per l'effetto condannare la società resistente a corrispondere in favore dell'istante la complessiva somma di € 150,00 per il disservizio subito, rigettando invece tutte le ulteriori richieste formulate; dispone che la Tiscali S.p.A., corrisponda all'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) *omnia* per spese di procedura;

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

La società Tiscali S.p.A. è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE SEGRETERIA
CORECOM SICILIA
Arch. Francesco Di Chiara

