



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/477677/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXXX XXXX - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)

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’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 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX , del 24/11/2021 acquisita con protocollo n. 0459792 del 24/11/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La sig.ra XXXX XXXX con C.F.: XXXXXXXXX , di seguito solo istante e/o cliente, intestataria della linea telefonica di tipo privato XXXXXXXXX, per i servizi voce e ADSL, ha contestato nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A., di seguito solo società, operatore e/o Tiscali, la mancata attivazione del servizio richiesto, l'interruzione della linea per motivi tecnici e la mancata risposta a reclami. In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue: - in data 04/05/2021 di aver stipulato con verbal-order, un nuovo contratto per la linea in uso scegliendo il profilo tariffario "Ultrainternet Full" e di aver fissato l'intervento con il tecnico in loco, in data 20/05/2021; - in data 18/05/2021, causa isolamento per Covid-19, di aver chiamato il call-center per posticipare l'intervento già programmato e di aver avuto comunicazione che solo nella data già prestabilita (20/05/2021) l'intervento poteva essere rifiutato e riprogrammato; - quindi in data 20/05/2021 di aver rifiutato l'intervento in loco, ed in pari data i servizi (voce e ADSL) sono stati interrotti; - in pari data, di aver reclamo al call-center il disservizio con evidenza ticket n. 1888779, poi reiterato nelle date del 22/05/21, del 23/05/ 21 e del 24/05/21 con evidenza ticket n.1891996; - nella data del 09/06/2021 è stato espletato l'intervento in loco, ma a causa di un guasto in cabina i servizi non sono stati ripristinati; - di aver formulato a mezzo pec nella data 14/06/2021 un reclamo scritto, ma di non aver avuto alcuna risposta; - in data 21/06/2021 di aver ha richiesto al Corecom un provvedimento d'urgenza (GU5/435262/2021) a seguito del quale nella data del 29/06/2021, i servizi sono stati ripristinati. In base a tali premesse il cliente ha richiesto : 1) l'indennizzo per completa interruzione del servizio; 2) l'indennizzo per mancata risposta; 3) annullamento di eventuali morosità pendenti; 4) il rimborso spese di procedura e assistenza quantificate in euro 106,00. Poi in sede di repliche, ha contestato quanto asserito dalla società in causa, ed ha puntualizzato in sintesi, quanto segue. In via preliminare, ha rileva che, per tutto quanto non espressamente contestato da controparte, la ricostruzione dei fatti così come è stata resa dal cliente, rimane confermata. Inoltre ha evidenziato che l'istante ha provato in questa sede di aver tempestivamente contestato il disservizio avuto, come anche confermato dallo stesso operatore nella memoria. Poi ed in merito al dichiarato indennizzo automatico già corrisposto, ha replicato quanto segue. In primis, ha significato che la Tiscali non ha fornito prova di aver comunicato al cliente, entro il termine dei 45 giorni l'accoglimento del reclamo fatto. Infatti, l' istante ha fatto nell' immediato il reclamo avente ticket n. 1888779 del 20/05/2021, e l'unica comunicazione di accoglimento prodotta in atti porta la data del 08/07/2021. Inoltre, l'operatore non ha fornito evidenza dell'asserita nota di credito emessa né dell'avvenuto accredito in favore del cliente dell'importo di euro 100,00. In conclusione delle repliche pertanto, ha insistito nelle richieste di indennizzo i fatte in istanza.

L'operatore Tiscali Italia S.p.A., ha presentato memoria con allegata documentazione a supporto, ed in sintesi ed a difesa del proprio operatore, ha significato quanto segue. In modo preliminare ha dichiarato che l'utente è titolare di un servizio Fibra e Voce denominato "UltraInternet Full" per l'utenza XXXXXXXXX, dalla data del 28/06/2021, come da documentazione in atti. Nel proseguo e con riferimento al disservizio dallo stesso lamentato la società ha significato che dai propri sistemi, coma da evidenza di schermata in uno alla memoria, è risultato che l'utente nella data del 18/05/2021 ha contattato l'assistenza Tiscali per richiedere lo spostamento della DAC, a causa di isolamento fiduciario per Covid-19 nello specifico "Per motivi di isolamento volontario covid consiglio di revocare la data destinata 20/05/2021 Per cui sono disponibile giorno 28/05/2021". E' risultato inoltre, che nelle successive date del 20 e del 24 maggio 2021, il cliente ha contattato nuovamente l'assistenza Tiscali per segnalare un malfunzionamento del servizio, come da schermata di sistema di gestione del cliente versata in atti. La Tiscali ha fatto tutti gli accertamenti del caso, ed in data 24/05/2021 ha dato riscontro all'istante a mezzo XXXXXXXXX@whatsapp.com, testualmente è stato comunicato quanto segue: "Ciao, come indicato in data 18/05/2021,l'appuntamento viene preso dal gestore di rete e non dal provider , solitamente fanno i collegamenti in centrale e poi si presentano in casa per completare la configurazione del modem. Abbiamo segnalato la pratica richiedendo l'intervento a stretto giro...". Ed ancora è risultato che, dopo la data del riscontro dato (24/05/2021) sono seguite altre comunicazioni con e tramite l'assistenza di Tiscali, nelle date del 28 e del 31 maggio 2021, altre nel mese di giugno 2021, ed in ultimo nei primi di luglio 2021 quando la problematica è stata definitivamente risolta. L'operatore poi, entrando nelle merito delle richieste fatte, ha evidenziato quanto segue. In primis, ha dichiarato di aver già riconosciuto all'utente l'indennizzo automatico, pari ad euro 100,00, quale massimale previsto da Carta dei Servizi, così come anche indicato all'art. 2 comma 3 del Regolamento indennizzi allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS. Inoltre, di aver dato riscontro al reclamo del 14/06/2021, nel termine previsto dalla Carta dei Servizi (45 giorni), come da raccomandata del 08/07/2021, in atti depositata. Infatti con tale missiva la scrivente ha informato il cliente sia della risoluzione del disservizio che del riconoscimento dell'indennizzo automatico di cui sopra. In ultimo ha

anche significato che ad oggi, il cliente è ancora attivo e sui propri sistemi risulta ed ha una regolare situazione contabile. In conclusione delle memorie la Tiscali, atteso quanto sopra argomentato e documentato in atti, ha chiesto al Corecom il rigetto di ogni ulteriore pretesa fatta dal cliente con la presente istanza.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, per quanto acquisito nel corso dell'udienza di discussione e per la documentazione in atti depositata, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare è necessario precisare che ai fine della presente decisione è stato necessario acquisire d'ufficio il procedimento n. GU5/435262/2021; ovvero l'istanza di adozione del provvedimento temporaneo richiesto dall'istante al Corecom al fine di aver riattivati i servizi sulla linea telefonica XXXXXXXX. Dalla disanima della documentazione di cui sopra, atteso quanto dichiarato dalle parti nei propri scritti nonché per quanto documentato dalle stesse parti in atti al fascicolo del presente procedimento, nel merito, trova accoglimento al richiesta dell'istante e di cui al punto 1). Considerato che il disservizio è stato accusato e prontamente segnalato dal cliente nella data del 20/05/2021 e che in data 29/06/2021 è stato risolto come da nota di archiviazione del procedimento n. GU5/435262/202 del Corecom, i giorni interessati da disservizio risultano essere in numero di 40. In ragione di quanto sopra la Tiscali è tenuta a corrispondere al cliente l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 e 2, allegato A alla delibera n. 347/18/CONS nella misura giornaliera pari ad euro 6.00 e per ciascun servizio, voce e ADSL, per un importo complessivo pari da euro 480.00 (quattrocentottanta/00). Da tale importo, però, dovrà essere detratta la somma già riconosciuta da Tiscali come da propria Carta dei Servizi , pari ad euro 100.00 (cento/00) come da evidenza di fattura n. 220015272 del 02/01/2022 in atti al fascicolo depositata . In ragione di quanto sopra argomentato pertanto la società è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 380.00 (trecentottanta/00). Rimane a carico dell'operatore lo storno parziale delle fatture emesse nei mesi di maggio e giugno 2021 per i soli giorni di disservizio, con conseguenziale rimborso all'istante delle eventuali somme versate in eccesso. Mentre, nel merito, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) atteso che l'operatore non ha significato alcuna situazione debitoria a carico dell'istante. Parimenti non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 2) atteso che l'istante, sia se consideriamo la segnalazione fatta in data 20/05/2021 che il reclamo scritto con data 14/06/2021, ha attivato il procedimento per esperire il tentativo di conciliazione dinnanzi a questo Corecom nella data del 21/06/2021 quindi, prima che fosse decorso il termine entro cui la Tiscali doveva dare risposta, ovvero i 45 giorni indicati nella Carta dei Servizi dell'operatore come da conforme orientamento dell'Agcom e dei Corecom (delibera Agcom n. 212/18/CIR, delibera n.62/2021 del Corecom Emilia Romagna). Ulteriormente si evidenzia che, per la documentazione in atti depositata e per quanto sopra già argomentato, l'operatore ha dato prova di aver dato riscontro per facere. Infine, non può essere accolta la richiesta di cui al punto 5) considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione giustificativa ed attestante le spese di procedura.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/11/2021, è tenuta a corrispondere all'istante, sig.ra XXXX XXXX con C.F.: XXXXXXXXX, entro 60 giorni dalla notifica del presente procedimento e secondo la modalità indicata in istanza, l'importo di euro 380.00 (trecentottanta/00).
2. La Tiscali Italia S.p.A. è tenuta altresì, allo storno parziale delle fatture emesse nei mesi di maggio e giugno 2021 per i soli giorni di disservizio, con conseguenziale rimborso all'istante delle eventuali somme versate in eccesso.
3. Di rigettare le ulteriore richieste.

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
Gianpaolo Simone