

DETERMINA Fascicolo n. GU14/138488/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx
F. - 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 Fxxx F., del 19/06/2019 acquisita con protocollo n. 0268697 del 19/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Tiscali Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. Il Sig. Federico Fiorito il giorno 22/08/2018 riscontrava il malfunzionamento del servizio internet e fonia fornito dall’operatore Tiscali Italia S.p.a., disservizio patito nel periodo continuativo 22/08/ – 31/08; 26/09 – 6/10. Nel relativo periodo intermedio, invece, il servizio è stato fornito in maniera intermittente. I vari tentativi di connessione - in

tempi brevi e ravvicinati – dimostrano infatti la scarsità del segnale. II. Nonostante l'esperimento di numerosi reclami, il primo datato 31/08/2018, la società operatrice non ha mai risposto adeguatamente nel merito, fornendo in prima facie una comunicazione ad un indirizzo e-mail mai indicato dall'utente, mentre solo in un successivo momento, ovvero il 3/09/2018, si limitava ad accogliere la segnalazione effettuata notificando lo stato di lavorazione della stessa nel più breve tempo possibile. III. Considerate le vicissitudini suesposte, e nonostante il Sig. Fiorito abbia provveduto a definire la cessazione del rapporto contrattuale con Tiscali (22/01/2019), la società operatrice ha riscosso – illegittimamente- la fattura di euro 50,09 per il periodo gennaio-febbraio 2019, nonché quella per il periodo marzo-aprile 2019 di importo 49,90 euro. IV. A fronte degli inconvenienti e disservizi di cui supra, il Sig. Federico Fiorito rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - Della restituzione di Euro 81,62 per le fatture pagate successivamente alla cessazione del rapporto; - Dell' indennizzo per il malfunzionamento dei servizi per il periodo 22/08 – 6/10, per un totale di 270 Euro; - Di un indennizzo per mancata risposta al reclamo di Euro 300; - Delle spese di procedura.

1. La posizione dell'istante L'istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Tiscali Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. Il Sig. Federico Fiorito il giorno 22/08/2018 riscontrava il malfunzionamento del servizio internet e fonia fornito dall'operatore Tiscali Italia S.p.a., disservizio patito nel periodo continuativo 22/08/ – 31/08; 26/09 – 6/10. Nel relativo periodo intermedio, invece, il servizio è stato fornito in maniera intermittente. I vari tentativi di connessione - in tempi brevi e ravvicinati – dimostrano infatti la scarsità del segnale. II. Nonostante l'esperimento di numerosi reclami, il primo datato 31/08/2018, la società operatrice non ha mai risposto adeguatamente nel merito, fornendo in prima facie una comunicazione ad un indirizzo e-mail mai indicato dall'utente, mentre solo in un successivo momento, ovvero il 3/09/2018, si limitava ad accogliere la segnalazione effettuata notificando lo stato di lavorazione della stessa nel più breve tempo possibile. III. Considerate le vicissitudini suesposte, e nonostante il Sig. Fiorito abbia provveduto a definire la cessazione del rapporto contrattuale con Tiscali (22/01/2019), la società operatrice ha riscosso – illegittimamente- la fattura di euro 50,09 per il periodo gennaio-febbraio 2019, nonché quella per il periodo marzo-aprile 2019 di importo 49,90 euro. IV. A fronte degli inconvenienti e disservizi di cui supra, il Sig. Federico Fiorito rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - Della restituzione di Euro 81,62 per le fatture pagate successivamente alla cessazione del rapporto; - Dell' indennizzo per il malfunzionamento dei servizi per il periodo 22/08 – 6/10, per un totale di 270 Euro; - Di un indennizzo per mancata risposta al reclamo di Euro 300; - Delle spese di procedura.

3. Motivi della decisione: L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. Il caso de quo ha ad oggetto una vicenda relativa all'interruzione e malfunzionamento del Servizio ADSL e voce offerto dalla Società Tiscali Italia, aggravato sia dall'assenza di riscontri ai reclami esperiti dall'Utente, sia dall'addebito di fatture successivamente alla cessazione del rapporto. La normativa di riferimento è quella prevista dalle Delibere Agcom n. 347/18/CONS All. A e 103/10/ CIR. Lamentando il cliente l'interruzione totale dei servizi a lui dedicati nei periodi precedentemente segnalati, occorre ricordare il prescritto di cui all'art. 6, All. A, Del. 347/18/CONS, che prevede il diritto ad un indennizzo per l'utente che patisca la "completa interruzione dei servizi per motivi tecnici, imputabili all'operatore". L'indennizzo in parola è quantificato per euro 6 per ogni giorno ulteriore di interruzione. Inoltre, "nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti dalla carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Si evince dalle argomentazioni del cliente un periodo di interruzione omnia di 21 giorni (dal 22/08/2018 al 31/08/2018 e dal 26/09/2018 al 6/10/2018) pertanto si deve considerare positivamente la possibilità di quantificare l'indennizzo di cui all'art. 6 della Delibera in parola per euro 126,00. Nel medio tempore, ovvero dal 1/09 al 25/09, l'utente non ha potuto usufruire della regolarità e continuità dell'erogazione del servizio, non vedendosi rispettati peraltro gli standard definiti dalla Carta dei servizi Tiscali. A tal proposito, il sig. Fiorito, avrebbe maturato inoltre il diritto di indennizzo per euro 75,00 a seguito di una cd. Fruizione del servizio a "singhiozzo". Gli indennizzi rivolti all'Utente interessato ex. art. 6 della Delibera de qua, sono quantificati per un totale di 201,00 euro. Poiché allo stato dei fatti difetta una risposta scritta ed esaustiva al reclamo inviato, non consentendo dunque

all'istante di ricevere ascolto in contraddittorio con il gestore, si deve ritenere fondato e riconosciuto il diritto dell'utente a ricevere l'indennizzo "da mancata risposta al reclamo". L'operatore, infatti, "se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300" (art. 12, All. A, Del. 347/18/ CONS). Orbene – differentemente da quanto eccepito dalla Società operatrice – dagli atti del fascicolo risultano essere inoltrati reclami denuncianti la fruizione irregolare dei servizi dedicati al sig. Fiorito, il primo a far data 31/08/2018. Sebbene in data 03/09 Tiscali risponda circa la presa in carico della segnalazione effettuata, a detta comunicazione via pec non è pervenuto nessun altro riscontro, se non in data 24/10, laddove affermava la regolarità della fruizione delle componenti ADSL. Considerando dunque quanto definito dalla Direttiva precedentemente richiamata deve considerarsi positivamente la possibilità di riconoscere l'indennizzo de quo per la mancata risposta al reclamo, per euro 132,50 (considerato il lasso temporale 1/09-23/10). Quanto alle fatture emesse in data successiva rispetto alla cessazione dei rapporti contrattuali con la società operatrice, occorre ricordare come la Delibera Agcom n. 103/10/CIR le consideri illegittime. Infatti, l'utente incorso ad una fatturazione successiva alla data del recesso, ha diritto "alla regolarizzazione della propria posizione contabile". I rapporti di telefonia tra le Società operatrici e soggetti privati e/o pubblici sono costituiti secondo un accordo di natura sinallagmatica, ovvero a prestazioni corrispettive, ove al pagamento del canone da parte dell'Utente, deve necessariamente accompagnarsi l'obbligo di erogazione – e fruizione – del servizio pattuito. L'interruzione del rapporto sinallagmatico in parola da parte delle Società operatrici non legittima queste ultime a percepire unilateralmente il quantum debeatur a titolo di compenso o canone, in considerazione alla natura inscindibilmente corrispettiva del rapporto contrattuale. Venendo una parte meno dal proprio obbligo di dare e/o fare, l'altra potrebbe esperire il rimedio di cui all'art. 1453 cc, risolvendo dunque per inadempimento il rapporto in essere tra società operatrice ed Utente, nulla si ritiene dovuto, in ragione dell'inesistenza di un titolo validante alcuna pretesa. Pertanto, in assenza di alcun vincolo contrattuale, considerando inoltre la procedura di migrazione avviata e conclusa dall'Utente interessato, le fatture del periodo gennaio-febbraio 2019 e marzoaprile 2019, rispettivamente di euro 50,09 e 49,90, devono ritenersi illegittime e compensate al predetto utente nella somma di 81,62 euro. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in accoglimento dell'istanza del 19/06/2019, è tenuta a 1. rimborsare € 81,62 per le fatture addebitate nel periodo successivo rispetto alla cessazione del rapporto contrattuale, ovvero gennaio- febbraio 2019 e marzo – aprile 2019 ed a corrispondere l'indennizzo per l'interruzione e malfunzionamento dei servizi per il periodo 22/08 – 6/10, per un totale di € 201,00 ex. art 6, All. A, Del. 347/18/CONS, nonché l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, di € 132,50, ex. art 12, All. A, Del. 347/18/CONS. Spese di procedura compensate.

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