CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/191488/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx 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 Gxxx F., del 19/10/2019 acquisita con protocollo n. 0447130 del 24/10/2019

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 confrontidella società Tiscali Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. In data 01/10/2018, l’Utente apriva una segnalazione per mancato funzionamento del servizio sky on demand con la linea di internet Tiscali. Sul punto, asserisce, il servizio clienti, rispondeva che per l’inconveniente realizzatosi, il supporto ingegneristico stava ancora eseguendo delle verifiche tecniche. L’operatore ha rassicurato che avrebbe sollecitato il

supporto di risolvere al più presto il disservizio. II. Il giorno 19/10/2018 il cliente invia un sollecito, il quale rimane senza riscontri. Il 23/10 riscontra che il cd. Ticket di guasto non era più presente nel sistema Tiscali, riaprendo così una nuova segnalazione. Il 21/01/2019 il sig. Galli decide di aprire un nuovo ticket di guasto relativo sempre alla stessa problematica, rispetto al quale, il supporto tecnico, da riscontri di interventi in corso. III. Il problema del disservizio patito, così come rilevato e risolto dallo stesso fruitore, è determinato da un inconveniente di cui al modem che noleggia presso lo stesso operatore. IV. A fronte degli inconvenienti suesposti, il sig. Galli, rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - Di un indennizzo, di cui all'allegato A, Del. 347/18/ CONS, di 3 euro per ogni giorno di parziale malfunzionamento (dal 01/10/2018); - La gratuità del modem, il cui costo mensile è di 3 euro, fino a sostituzione con modem funzionante, o in alternativa, i parametri per il modem libero.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Tiscali Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nelfascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Tiscali rileva che quanto contestato dal Cliente riguardi un servizio erogato d'un'altra società, al massimo assimilabile ad un servizio accessorio. II. In ogni caso, in ordine al presunto malfunzionamento del modem all'origine della mancata fruizione della funzionalità Sky on Demand, Tiscali precisa di essersi attivata in dalla prima segnalazione del cliente al fine di effettuare ogni verifica necessaria sul modem fornito da Tiscali, non rilevando, sul punto, particolari anomalie a carico dello stesso. III. Per scongiurare ogni dubbio accertativo sul reale funzionamento del dispositivo, Tiscali ne proponeva la sostituzione. Infatti, in data 09/03/2019, al cliente risultava consegnato il nuovo modem. Solo dopo la consegna, il cliente comunicava a Tiscali di aver risolto autonomamente il problema. IV. Secondo quando dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, avendo peraltro agito in maniera diligente, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccepito dal sig. Galli. Inoltre, rifiutando l'indennizzo omnia di 100 Euro proposto in sede Co.Re.Com, la società si riserva di richiedere la compensazione delle spese procedurali.

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 in discussione ha ad oggetto una vicenda relativa al mancato funzionamento del servizio Sky on Demand relativo ad un problema tecnico confinato al modem fornito dalla società operatrice. La normativa di riferimento è quella prevista dall'Allegato A della Delibera 347/18/ CONS. La disposizione ultima richiamata prevede all'art. 6, § 2, ossia nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione dello stesso, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, la corresponsione di un indennizzo di ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento. Avendo l'utente segnalato prontamente l'irregolarità del servizio, senza una effettiva risoluzione dello stesso da parte del servizio tecnico, e avendolo peraltro risolto autonomamente, la richiesta del Sig. Galli deve ritenersi fondata. Nello specifico, ai fini del presente indennizzo, si ritiene opportuno computare i giorni intercorrenti tra l'1/10/2018, ovvero la data di prima apertura del ticket di guasto, al 9/03/2019, data in cui il cliente riceve in consegna il nuovo modem. Dunque, devono ritenersi indennizzate secondo il §2, art. 6, Del. 347/18/CONS, All. A, la somma complessiva di euro 480,00. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in accoglimento dell'istanza del 19/10/2019, è tenuta a 1. corrispondere all'utente l'indennizzo di € 480,00, risultante dal computo dei giorni di disservizio, secondo quanto definito dal §2, art. 6, Del. 347/18/CONS, All. A. 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