

DETERMINA Fascicolo n. GU14/151307/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA lxxx
d. - 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 lxxx d., del 18/07/2019 acquisita con protocollo n. 0316658 del 18/07/2019

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. La Sig.ra. lxxx d., titolare del servizio ADSL e voce ad uso residenziale dal 9/05/2014, il primo gennaio 2019, rilevava un’improvvisa interruzione dei servizi a lei dedicati. Dopo aver prontamente segnalato l’accaduto, i tecnici Telecom constatavano che la problematica lamentata dalla Sig. Lxxx era da impuntarsi alla società operatrice Tiscali. II. Nonostante

l'intervento dei tecnici, con relativo ristabilimento della linea internet, occorre segnalare un'altalenanza sia del servizio telefonico sia della connessione dati. III. Il disservizio patito dalla Cliente è stato tale per circa un mese e mezzo dalla prima denuncia effettuata. Per il motivo in parola la Sig.ra ha ritenuto opportuno migrare presso altro operatore, disdicendo i servizi di cui supra per giusta causa. IV. A fronte degli inconvenienti suesposti, la Sig.ra Lxxx, rivolgendosi al Co.Re.Com. con istanza presentata il 18/07/2019 richiede il riconoscimento: Di un equo e giusto indennizzo per l'interruzione dei servizi Tiscali Italia S.p.a. ex Carta dei Servizi ed ex art. 6, All. A. Del. 374/18/CONS; - Dello storno delle ultime fatture emesse in assenza dei servizi; - Restituzione del deposito cauzionale; - Di non incorrere in alcun costo di disattivazione o recesso anticipato dal contratto.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Tiscali Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nell' fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Benché la società operatrice riconosca i disservizi lamentati dalla Sig.ra lxxx d.e, la stessa ritiene che l'interruzione del servizio dati risalga dal 10/01/2019 al 16/01; quanto a quello voce, Tiscali Italia S.p.a., rilevando un'alta sporadicità della fruizione dello stesso, non è in grado di determinare con certezza il momento in cui si è verificata l'interruzione in parola. La società, infatti, presume che il servizio possa essere in ogni caso ripristinato in data 15/02, data in cui risulta traccia di traffico voce sui tabulati telefonici. II. Occorre rilevare inoltre come non siano pervenute ulteriori segnalazioni o richieste di supporto dalla Cliente, che ha continuato ad usufruire dei servizi a lei dedicati sino a data di cessazione del rapporto, ovvero 5/04/2019. III. Secondo quanto dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccetto dalla Sig.ra lxxx d.e, e poiché in sede di prima conciliazione non si è addivenuti ad un accordo, Tiscali Italia S.p.a. si riserva di richiedere la compensazione delle eventuali 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. La controversia de qua ha ad oggetto una vicenda relativa alla interruzione dei servizi ADSL e voce ascrivibile a malfunzionamenti dell'operatore Tiscali Italia S.p.a. La normativa di riferimento è quella prevista dalla Delibera n. 73/11/CONS, Co.Re.Com. Emilia-Romagna, Del. n. 8/10, Corecom Calabria Delibera n. 17/10, Lamentando la cliente l'interruzione totale dei servizi a lei dedicati nei periodi precedentemente segnalati, ovvero 10/01/2019 – 16/01 per il servizio dati e 10/01/2019 – 15/02 per il servizio voce, occorre ricordare il prescritto di cui all'art. 6, All. A, Del. 347/18/CONS, il quale 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". Dalla documentazione posta a complemento della controversia oggetto di discussione, è possibile rilevare come i danni subiti – con relativa sospensione del funzionamento dei servizi fonia e dati e/o relativi malfunzionamenti – siano imputabili a dei guasti ascrivibili alla società operatrice, è pertanto dovuto l'indennizzo ex art. 6, All. A, Del 347/18/CONS nella misura di euro 36 (10/01-16/01) congiuntamente alla somma di euro 75, considerando l'irregolarità e/o discontinua erogazione del servizio che non ha comportato la completa interruzione dello stesso, potendo la cliente interessata usufruire del servizio dati, ma non ancora di quello "voce" (fino in data 15/02). Gli indennizzi devono pertanto essere quantificati nella somma di euro 111,00. Quanto allo storno delle fatture emesse durante il periodo di interruzione dei servizi, occorre rilevare che "la percezione unilaterale del compenso non può non accompagnarsi all'obbligo di effettuare la prestazione, poiché le due obbligazioni, quella pecuniaria dell'utente e quella di erogare il servizio, vivono in rapporto corrispettivo" (Co.Re.Com. Emilia-Romagna, Del. n. 8/10). 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. Considerando la

documentazione prodotta, anche per stessa ammissione della società operatrice, la sig.ra Lavallo non ha potuto usufruire dei servizi a lei dedicati fino al 15/02. Si ritiene doveroso, pertanto, lo storno delle fatture emesse in assenza di una reale fruizione dei servizi, ovvero le ultime due fatture emesse dalla società de qua. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in accoglimento dell'istanza del 18/07/2019, è tenuta a 1. indennizzare per l'illegittima interruzione dei servizi, per come descritto in premessa, per un totale di € 111,00 ex. art. 6, §1 e 2, Del. 347/18/CONS, All. A., ed a stornare le ultime due fatture emesse in assenza di fruibilità del servizio. 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