

DETERMINA Fascicolo n. GU14/164307/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx Exxx
Sxxx - 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 della società Mxxx Exxx Sxxx, del 22/08/2019 acquisita con protocollo n. 0360278 del 22/08/2019

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. A partire dal 05/04/2019 la Società Maxcal Service riscontrava la completa interruzione dei servizi fonia ed ADSL, causativi di gravi pregiudizi al normale svolgimento dell’attività lavorativa. Per detto motivo la Società istante si ritrovò a sporgere

immediati reclami al fine di denunciare il disservizio patito. II. Occorre notare come il ripristino dei servizi avveniva solo in data 03/05/2019, ovvero dopo ventinove giorni di completa interruzione. III. A fronte degli inconvenienti e disservizi di cui supra, la Società Mxxx Exxx Sxxx rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - Dell'indennizzo per la completa interruzione dei servizi fonia e ADSL ex art. 6, All. A, Del. 347/18/CONS in combinato disposto con l'art. 13 co. 3; - Dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art. 12, All. A, Del. 347/18/CONS - Della ripetizione dei canoni corrisposti durante il periodo del disservizio; - Del rimborso delle spese di procedura e assistenza.

2. La posizione dell'operatore: L'operatore Tiscali Italia S.p.a. alla luce delle memorie inviate e presentinel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Il Cliente, titolare del Servizio Tiscali Fibra, il giorno 05/04/2019, segnalava telefonicamente il malfunzionamento dei servizi a lui dedicati. A tal proposito, infatti, la Società istante, si attivava aprendo un ticket di guasto, chiuso in data 24/04/2019, rivolviendo dunque la problematica riscontrata. II. Tuttavia, in data 02/05/2019, Tiscali riceveva un provvedimento temporaneo con formulario GU5 per la stessa problematica che risultava risolta con la chiusura del sopra citato guasto. III. Occorre precisare che Tiscali, nel rispondere al reclamo inoltrato dalla società istante, ha sempre rispettato i termini previsti dalla Carta dei Servizi. IV. Poiché nella precedente sede di conciliazione obbligatoria la Società istante ha rifiutato l'indennizzo omnicomprensivo di euro 100, importo maggiore rispetto al massimale previsto dalla Carta dei Servizi, la società operatrice si riserva di richiedere la compensazione 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 dei servizi di fonia ed internet ascrivibili alla titolarità della Società Maxcal Electronic Service. La normativa di riferimento è quella prevista dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, All. A., artt. 6, nonché quanto previsto dalla Del. Co.Re. Com. Emilia Romagna n. 8/10. Lamentando la Società l'interruzione totale dei servizi a lei dedicati nei periodi precedentemente segnalati, 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". Poiché il 05/04/2019 il Cliente in parola ha inoltrato reclamo denunciante l'interruzione dei servizi, ma gli stessi sono stati correttamente ripristinati solo in data 03/04/2019, ovvero dopo 19 giorni di completa interruzione dei servizi de quibus, il cliente deve essere indennizzato per euro 114,00 ex. all'art. 6, All. A, Del. 347/18/CONS. L'indennizzo deve essere oltremodo corrisposto qualora l'operatore non fornisca risposta ai reclami "entro i termini stabiliti dalla Carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità", corrispondendo un indennizzo "pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300" (Del. N. 347/18/CONS, All. A, art. 12), che avverrà nelle forme e modi previsti dall'art. 3. Tuttavia, rispetto alla documentazione prodotta, alla segnalazione inviata dal Cliente in data 05/04/2019 Tiscali ha prontamente dato riscontro mediante lettera raccomandata del 02/05/2019, non sono pertanto sopravvenuti i 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi Tiscali ai fini dell'erogazione dell'indennizzo in parola, che, pertanto, non può essere riconosciuto. 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, avendo la stessa aperto un ticket di guasto, la società Maxcal, non avendo potuto usufruire dei servizi a lei dedicati fino al 24/04/2019

deve risultare beneficiaria dello storno della fattura mensile per i 19 giorni di disservizio patiti. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/08/2019, è tenuta a 1. corrispondere all'utente l'indennizzo quantificato in € 114,0,0 ex Del. 347/05/CONS, art 6, per interruzione dei servizi durante il periodo 05/04/2019 – 24/04/2019, nonché lo storno delle fatture emesse durante il predetto periodo di interruzione dei Servizi. 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