

DETERMINA Fascicolo n. GU14/175928/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx
M. - 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 M., del 18/09/2019 acquisita con protocollo n. 0395417 del 18/09/2019

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 Gxxx, titolare di un Conto Telefonico con Tiscali per la fruizione del servizio telefonia e ADSL, dal 05/09/2018 al 15/11/2018 incorreva nel malfunzionamento dei servizi voce e dati a lei dedicati. II. Dopo una prima segnalazione al Servizio Clienti, gli stessi operatori riconoscevano alla società l’imputabilità dei disservizi patiti dalla Signora Greco. Ad ogni

modo, nonostante abbia fatto seguito (il 05/10/2018) una segnalazione a mezzo PEC, il cliente interessato dal disservizio, oltre a non ricevere alcuna risposta nel merito, continuava a subire l'interruzione dei servizi a lei intestati. III. Per siffatte ragioni la Sig.ra Gxxx inoltrava istanza al Co.Re.Com. territorialmente competente al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione per l'ottenimento di un indennizzo/risarcimento per i danni subiti. Detto tentativo, tuttavia, non sortì esiti positivi. IV. A fronte degli inconvenienti suesposti, la Sig.ra Monica Greco, rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - Degli indennizzi previsti dalle delibere Agcom per l'interruzione del servizio voce ed internet relativamente al periodo 05/09/2018 – 15/11/2018, per un totale di Euro 852,00; - Dello storno delle fatture emesse durante il periodo di interruzione dei servizi; - Dell'indennizzo previsto per la mancata risposta ai reclami, per un totale di 300 Euro; - Delle spese di procedura.

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. La Sig.ra Gxxx, titolare del servizio ADSL e voce, in data 5/09/2018 lamentava il malfunzionamento dei servizi a lei dedicati, la cui risoluzione è datata 12/09/2018 per il servizio dati e 3/10/2018 per quello "voce". II. Quanto ai reclami, Tiscali Italia precisa che si è sempre adoperata prendendo in carico ogni segnalazione della Cliente. Infatti, la comunicazione inoltrata a mezzo PEC rispetto alla quale la ricorrente lamenta l'assenza di risposta a riguardo è stata inviata ad un indirizzo non deputato alle comunicazioni provenienti dai clienti, dunque detto indirizzo non può essere considerato come un canale di comunicazione fra i clienti e l'amministrazione. III. In ogni caso, a riprova dell'attenta assistenza da parte dell'operatore si segnala che in data 8/11/2018 veniva comunicato alla Sig.ra Gxxx il regolare funzionamento dei servizi. IV. Secondo quanto dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, avendo peraltro agito in maniera diligente, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccepito dalla Sig.ra M. Gxxx. Inoltre, rifiutando l'indennizzo omnia di 150 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 all'interruzione dei servizi ADSL e voce per motivi imputabili all'operatore. La normativa di riferimento è quella prevista dall'Allegato A della Delibera 347/18/CONS e dall'Allegato A della Delibera 79/03/CSP, Delibera Agcom n. 90/12/CIR, Co.Re.Com. Emilia-Romagna, Del. n. 8/10. Lamentando la cliente l'interruzione totale dei servizi a

lei dedicati nei periodi precedentemente segnalati, ovvero 05/09/2018 – 12/09/2018 per il servizio dati e 05/09 – 03/10 per quello "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 42,00 (05/09-12/09) congiuntamente alla somma di euro 66,00, 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 03/10). Gli indennizzi devono pertanto essere quantificati nella somma di euro 108,00. L'art. 8, co. 3, Del. 179/03/CSP riconosce agli organismi delle telecomunicazioni la competenza ad assicurare la tracciabilità o la riferibilità dei reclami e/o segnalazioni presentate sia in forma orale – per telefono – che in forma scritta, via fax o per via telematica. Inoltre, la risposta al reclamo, oltre a dover esser fornita in forma scritta, deve presentare i requisiti di adeguatezza, esaustività, univocità e chiarezza di quanto dedotto. Ove l'amministrazione si attenga a quanto rappresentato, l'apparato motivazionale sarà propositivo a risanare la posizione di squilibrio tra le parti contraenti, aprendole al

dialogo e al confronto. Tuttavia, così come evidenziato dalla stessa società operatrice, l'unico reclamo inviato a mezzo Pec risulta essere datato 05/10/2018, inoltrato ad un indirizzo non deputato a gestire le comunicazioni provenienti dai clienti e pertanto risolvere le eventuali problematiche lamentate. Applicando in via analogica la Delibera Agcom n. 90/12/CIR "non può essere considerato reclamo la nota inviata non all'operatore ma ad un soggetto terzo e non può conseguentemente essere riconosciuto un diritto all'indennizzo per mancata risposta". Per le sopra enunciate ragioni ed evidenze empiriche, non può ritenersi fondato e riconosciuto il diritto dell'utente a ricevere l'indennizzo da "mancata risposta al reclamo" ex. Del. 347/18/CONS, All. A, art. 12. 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 Greco non ha potuto usufruire dei servizi a lei dedicati fino al 03/10/2018. Si ritiene doveroso, pertanto, lo storno delle fatture emesse in assenza di una reale fruizione dei servizi. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/09/2019, è tenuta a 1. corrispondere all'utente l'indennizzo di € 108,00 per l'interruzione dei servizi ADSL e voce nel periodo 05/09/2018- 03/10/2018 ex. art. 6 § 1 e 2, Del. 347/18/CONS, All. A, nonché a stornare le fatture emesse durante il periodo di mancata fruizione dei servizi, come descritto in premessa. 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