

DETERMINA n°02 / 2019
Definizione della controversia

/ Tiscali Italia S.p.A.
GU14/374/2016

IL DIRIGENTE DELLA " SEGRETERIA CO.RE.COM. SICILIA "

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7 del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Co.Re.Com., la definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA l'istanza del Sig. (di seguito Istante) di definizione della controversia, insorta nei confronti della **Tiscali Italia S.p.A.** (di seguito Tiscali), *prot. n. 56698/16*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

L'Istante, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- il 16.12.2015 sottoscrive con Tiscali un contratto "Tutto incluso light" e da subito comincia ad avere problemi con la linea ADSL;
- ha fatto numerosi reclami verbali al servizio clienti ma non è mai stato risolto nulla perchè ha continuato a non avere la linea o ad averla in maniera irregolare ed a giorni alterni.
- il 07.04.2016 presenta regolare disdetta dal contratto e di cessazione del numero telefonico per il continuo disservizio sulla linea ADSL.
- la linea è stata disattivata a fine aprile 2016;

In relazione a quanto sopra lamentato l'Istante chiede:

- 1) copia conforme all'originale del contratto sottoscritto;
- 2) di non intraprendere alcuna azione atta a costringere lo scrivente ad un pagamento forzato delle somme in contestazione;
- 3) indennizzo per irregolare erogazione del servizio a partire dalla data della stipula del contratto (16.12.2015) fino al giorno della disdetta (07.04.2016);
- 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- 5) storno dei costi per recesso anticipato e canoni rimasti insoluti.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La Tiscali, nella propria memoria difensiva, eccepisce, in sintesi, quanto segue:

- l'Istante era titolare, dal 24 dicembre 2015, di un pacchetto di servizi ADSL e Voce denominato "Tutto Incluso 20 Mega" associato numerazione nativa Tiscali 091 9778366;
- l'1/03/2016, l'Istante segnala telefonicamente il malfunzionamento della connessione ADSL, nessuna altra comunicazione risulta pervenuta alla Tiscali, attraverso i canali previsti dalla Carta dei Servizi, prima della data del 1/03/2016 pertanto la Tiscali non è stata messa nelle condizioni di poter effettuare alcuna verifica sul supposto disservizio prima della citata segnalazione;
- A seguito della suddetta segnalazione, effettuate le opportune verifiche, l'Assistenza Tiscali provvedeva prontamente ad aprire un guasto con ticket n. 1694055 che veniva chiuso in quanto al momento delle verifiche la connessione risultava stabile e regolare.
- Tra il 7/03/2016 e il 4/04/2016 la Tiscali ha tuttavia monitorato mediante successivi ticket aperti verso il gestore Telecom il funzionamento della connessione ADSL per stabilire i valori nominali di banda.
- dalle verifiche effettuate e dall'analisi dei log di connessione, emergevano infatti episodiche disconnessioni circoscritte in alcuni minuti nell'arco dell'intera giornata, intervallate da sessioni regolari e di lunga durata, con numerosi scambi di pacchetti adsl.
- In alcun caso è stato riscontrato l'interruzione del servizio ADSL, sono state rilevate alcune giornate in cui vi sono stati degli abbassamenti della banda:

1/03/2016; 2/03; 7/03; 13/03; 22/03; 23/03; 24/03; 25/03; 26/03; 31/03.

- il caso in esame non può essere considerato come interruzione totale della connettività ma piuttosto come un temporaneo abbassamento dei valori della velocità di navigazione in presenza di un congestionamento della rete.

L'operatore, a supporto di tutto quanto eccepito, ha allegato adeguata documentazione probatoria.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante nei confronti della Tiscali possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

Preliminarmente si dichiara l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti 1) e 2) in quanto trattasi di domande relative ad obblighi di *facere*, in ordine ai quali il Co.Re.Com. non ha competenza, in base a quanto stabilito dall'articolo 19, comma 4 del Regolamento di cui alla delibera AGCOM n. 173/07/CONS,

In relazione alla lamentata irregolare erogazione del servizio ADSL si rappresenta che agli atti non risulta alcun tracciamento di reclamo scritto o verbale precedente l'1 marzo 2016, data nella quale l'operatore riferisce di avere ricevuto una segnalazione da parte dell'Istante per malfunzionamento della connessione ADSL.

Tenuto conto che, ai sensi dell'art. 3 comma 4, dell'allegato A alla delibera 179/03/CSP, "*i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.*" e considerato che, a seguito di verifiche successive alla segnalazione dell'Istante, l'operatore ha dichiarato di avere riscontrato "*episodiche disconnessioni*" la richiesta di cui al punto 3) *indennizzo per irregolare erogazione del servizio a partire dalla data della stipula del contratto (16.12.2015) fino al giorno della disdetta (07.04.2016)*, può essere parzialmente accolta mediante la corresponsione di un indennizzo, per malfunzionamento del servizio ADSL, ai sensi dell'art. 5 comma 2, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS, pari ad euro 150,00 (centocinquanta/00) calcolati moltiplicando euro 2,50 per 60 giorni, computati dal 1/03/2016 (data della segnalazione del malfunzionamento) al 30/04/2016 (data di cessazione del contratto). Rispetto alla richiesta di cui al punto 4) *indennizzo per mancata risposta al reclamo*, la stessa non può essere accolta in quanto agli atti non risulta alcun reclamo presentato dall'istante, in vigenza contrattuale, oltre la segnalazione di malfunzionamento del 1/03/2016, a seguito della quale l'operatore risulta essersi attivato per le opportune verifiche (ticket n. 1694055). In ordine alla richiesta di cui al punto 5) *storno dei costi per recesso anticipato e canoni rimasti insoluti* la stessa non può essere accolta, tenuto conto che l'istante ha sottoscritto il contratto in argomento che prevedeva espressamente una durata vincolata di 3 anni ed è stato informato che "*In caso di disdetta nel corso dei primi tre anni dall'attivazione del servizio, oltre ai costi di disattivazione sarà addebitato in fattura un importo equivalente allo sconto già fruito.*" e rilevato che l'Istante non ha allegato alcuna documentazione per consentire in questa sede alcuna verifica circa l'entità e la congruità dei singoli costi contestati.

Inoltre si ritiene equo liquidare, ai sensi dell'art. 19, comma 6, euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente,

DETERMINA

1. l'accoglimento parziale dell'istanza del sig.

nei confronti della **Tiscali**

Italia S.p.A.

2. La **Tiscali Italia S.p.A.** è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno, oltre di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, anche della somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza di definizione, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio ADSL.
3. La società **Tiscali Italia S.p.A.** è tenuta, altresì, a comunicare l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del "Regolamento" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente, di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento del ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19 comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 25 GEN. 2019

Il Dirigente della Segreteria *Co.Re.Com. Sicilia*
arch. Francesco Di Chiara