

**DECRETO Fascicolo n. GU14/596243/2023**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**- 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;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia in data 06/03/2023;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re.Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni 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, di seguito denominato Accordo Quadro 2023, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022;

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione di parte istante. L'istante lamenta l'interruzione della connettività principale in Fibra ottica verificatasi dal 17/10/2022 al 22/10/2022. Immediatamente attivatasi per capire il problema, non riscontrando alcun guasto imputabile alle proprie apparecchiature, contatta il gestore il quale rileva, in modalità remota e con il supporto dell'istante stesso, un guasto sull'apparato che converte la fibra ottica in ethernet PON (Passive Optical Network). Il gestore provvede, pertanto, ad inviare un nuovo apparato che viene ricevuto in data 21/10/2022 e subito installato. Ciò nonostante il disservizio persiste. Contattato nuovamente l'operatore quest'ultimo riscontra un'interruzione fisica della connettività avvenuta, riferisce, a seguito di alcuni lavori eseguiti sul manto stradale. La squadra preposta alla riparazione interviene il giorno seguente, 22/10/2022, e solo in tale data vi è il ripristino della connettività sul PON con ripristino della connessione su tale rete. Tale disservizio, prosegue parte istante, ha reso necessari tre interventi da parte di tecnici appositamente chiamati per migrare e, quindi, ripristinare, i collegamenti VPN (Virtual Private Network) e dei dispositivi mobili con le sedi remote sulla connessione di backup presente in azienda, automatizzata e collegata in rete. Di tali interventi, parte istante, allega relativa documentazione. Tanto premesso chiede: - a) il rimborso del canone per il periodo di inattività; - b) il risarcimento del danno provocato dal mancato uso di internet con necessità di espletamento di lavoro straordinario per circa 40 ore complessive da parte dei dipendenti; c) il risarcimento del danno causato dal costo dei tecnici chiamati per il ripristino della funzionalità del sistema operativo; d) il pagamento delle spese legali per la presente procedura; e) il risarcimento del danno causato dal disagio subito. Quantifica in € 8000,00 l'ammontare delle proprie richieste.

2. Posizione dell'operatore. Parte convenuta contesta integralmente le deduzioni della parte ricorrente chiedendo il rigetto delle avverse domande in quanto infondate in fatto e in diritto. Precisa che a seguito della segnalazione formulata dall'istante in data 17/10/2022, riscontrando, a partire dalle ore 9.00 della medesima data, un malfunzionamento dell'apparato "ONT" (Optical Network Terminal, apparato che trasforma il segnale ottico e permette di collegare il modem alla rete veloce) ha prontamente provveduto all'invio di un nuovo apparato che l'istante ha ricevuto in data 20/10/2022. Nonostante la sostituzione dell'apparato parte istante, in data 20/10/2022, segnala nuovamente all'assistenza problemi di connessione. Il reparto tecnico, quindi, a fronte di ulteriori verifiche, appura che il malfunzionamento del servizio è causato da un taglio della fibra ottica occorso a seguito dell'esecuzione di alcuni lavori di rifacimento del manto stradale da una ditta terza. Ciò appreso, prosegue, la parte convenuta si è prontamente attivata per la riattivazione del servizio correttamente ripristinosi dalle ore 07:00 del 22/10/2022, così come confermato dallo stesso istante e come evincibile dalla documentazione allegata. Evidenzia come, pur non essendo direttamente responsabile di un malfunzionamento causato da un soggetto terzo, conformemente alla propria Carta dei servizi (doc. 4 paragrafo 10, lettera b) e agli obiettivi di qualità (doc. 3) laddove è previsto il riconoscimento di € 2,50.- per ogni ora lavorativa di ritardo nella riparazione del malfunzionamento, fino ad un massimo di € 100,00.- al mese per i clienti che hanno sottoscritto l'offerta Linkem Turbo Più, considerato il periodo compreso dalle ore 09:00 del 17/10/2022 data di inizio del malfunzionamento alle ore 07:00 del 22/10/22 (data di risoluzione del malfunzionamento) per un totale di 118 ore, in ragione delle 68 ore di ritardo nella riparazione del malfunzionamento in questione (118 ore-50 ore), ha riconosciuto e corrisposto al ricorrente un indennizzo complessivo di € 170,00.- (pari a 68 ore x 2,50). Detto indennizzo è stato applicato come sconto nella fattura n. 614, relativa al bimestre maggio/ giugno 2023. Quanto alla richiesta di risarcimento dei danni, ricorda che, conformemente alla normativa Agcom applicabile in materia, tale richiesta non può trovare accoglimento perché inammissibili in questa sede. Quanto al rimborso delle spese di procedura, osserva che il procedimento innanzi al Corecom, oltre ad essere totalmente gratuito, non prevede come obbligatoria l'assistenza di un legale ed evidenzia, inoltre, la propria adesione e partecipazione al tentativo obbligatorio di conciliazione, così come si evince dal relativo verbale. Stante quindi l'atteggiamento proattivo e conciliativo tenuto, ritiene che nulla sia dovuto in quanto risulta evidente dai fatti esposti e suffragati dalla documentazione allegata, il proprio corretto operato e l'assenza di qualsivoglia

responsabilità in capo alla stessa. Tanto dedotto e prodotto, afferma che nulla di quanto richiesto dall'istante è dovuto e, pertanto, chiede il rigetto dell'avverso ricorso, destituito di fondamento e non provato.

3. Motivazione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito riportate. In via preliminare, le richieste sub c) ed e), da trattarsi congiuntamente vertendo sulla medesima questione, sono inammissibili esulando la fattispecie del risarcimento del danno dalle competenze dell'Autorità, fatta salva ed impregiudicata ogni azione dell'istante dinanzi alla competente Autorità Giudiziaria (art. 20, commi 4 e 5, del Regolamento). Si rileva che, seppur ininfluyente ai fini della decisione, erroneamente parte istante ha indicato nella data del 21/10/2022 la ricezione del modem mentre in realtà, come correttamente indicato e documentato, dal gestore convenuto il modem è stato consegnato in data 20/10/2022 (cfr nota del corriere allegata dal gestore). Accertato e incontestato dalla parte convenuta il malfunzionamento dei servizi per il periodo dal 17/10/22 al 22/10/22, la richiesta sub a) "rimborso del canone per il periodo in cui l'istante è rimasto disservito" è accoglibile poiché, in assenza della prestazione, alcuna controprestazione si ritiene dovuta da parte dell'utente e, pertanto, in base al principio di diritto inadimplenti non est adimplendum, la parte convenuta dovrà provvedere al rimborso degli importi addebitati in fattura durante il periodo di disservizio 17/10/2022 - 22/10/2022, accertato e incontestato, mediante rimborso/sconto in fattura. Per la richiesta sub b) "risarcimento del danno provocato dal mancato uso di internet con necessità di espletamento di lavoro straordinario per circa 40 ore complessive da parte dei dipendenti", si dichiara la cessazione della materia del contendere. L'istanza, che in questa sede viene interpretata, nell'ottica del favor utentis, a prescindere dal nomen juris, quale richiesta di indennizzo, è già stata, infatti, oggetto di soddisfacimento da parte del gestore convenuto, come indicato nella sua memoria difensiva. Nello specifico parte convenuta ha provveduto a liquidare, su un totale di 118 ore di disservizi (dalle ore 09.00 del 17/10/22 alle ore 07:00 del 22/10/22), l'indennizzo di € 2,50.- (due/cinquanta) per le 68 ore di malfunzionamento dei servizi eccedenti il tempo massimo di riparazione fissato in ore 50 come previsto dalla Carta dei Servizi e dagli obiettivi di qualità (cfr. doc. 4). E' stato quindi liquidato l'importo di euro 170,00.- (cento/settanta) (€ 2,50x68), mediante accredito in fattura. La richiesta sub d) di "pagamento spese legali per la presente procedura" non è accoglibile attesa la natura completamente gratuita della procedura stessa nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate (ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR). Resta, pertanto, a carico dell'istante la scelta di avvalersi dell'assistenza di un professionista. Per le argomentazioni sue esposte in fatto e diritto

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/03/2023, è tenuta a , per le motivazioni su esposte, al rimborso dei costi relativi al mancato utilizzo dei servizi per il periodo di malfunzionamento dal 17/10/2022 al 22/10/2022.

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  
Roberta Sartor