

DETERMINAZIONE n. 16 del 30 settembre 2021

Oggetto: Definizione della controversia GU14 n. 569/17 xxxx/ Tiscali Italia S.p.A.

IL DIRIGENTE

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”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il “Codice del consumo” e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera Agcom n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*” e successive modifiche;

VISTA la Delibera Agcom n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante, “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”,

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza GU14 n. 569 del giorno 26 ottobre 2017 con cui l’xxxx chiedeva l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della

controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il "Regolamento");

RILEVATO che, nel caso di specie, trova applicazione, *ratione temporis*, il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell'istanza e, dunque, nella versione precedente alle modifiche introdotte con la Delibera Agcom n. 347/18/CONS;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

La parte istante, titolare del contratto Tiscali Mobile Prepagato denominato "Super 2 Giga Affari" sull'utenza mobile n. 333 678xxxx con la società Tiscali Italia S.p.A. (di seguito per brevità Tiscali), lamenta il malfunzionamento dell'utenza *de qua* nonché la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- *"a partire dal mese di marzo/aprile 2015, [si verificavano](...) frequent[i] (...) disserviz[i] consistent[i] nel[la]mancanza di linea (...) all'aperto ed in zone abitualmente provviste di segnale nella città di xxxxx";*
- *lamentava il mancato ricevimento "[degli] sms di avviso con data e ora dell[e] chiamat[e] non ricevut[e] oltre alla sempre più frequente assenza di connessione dati che [lo] costringeva a riavviare più volte al giorno il dispositivo mobile per poter riottenere la linea";*
- *successivamente, "in data 28 e 29.09.2016 (...) la sim risulta[va] inutilizzabile dalle ore 19:30 alle ore 22:00 del primo giorno e dalle ore 11:00 alle ore 17:20 del secondo giorno per chiamate ed sms in entrata e in uscita nonché per il servizio dati, impedendo non solo di ricevere ed effettuare chiamate ed sms ma pure di rendere inutilizzabile il servizio di home-banking da postazione fissa essendo preclusa la ricezione a mezzo sms di OTP (One Time Password) per l'autenticazione delle operazioni da effettuare";*
- *"solo dopo le ore 17:20 del 29.09.2016, (...), provav[a] per l'ennesima volta a riavviare il (...) dispositivo cellulare e finalmente ricevev[a] con evidente ritardo gli sms con le password della banca nonché [gli sms di]avviso di chiamate [non ricevute]";*
- *inviava "numerose segnalazioni all'Assistenza Clienti Business (...) [ed un] reclamo a mezzo pec del 29.09.2016 che è (...) rimasto senza risposta";*
- *"[i] disservizi (...) continua[vano] quotidianamente per un anno intero fino a tutto il mese di settembre [di conseguenza l'utente effettuava] quotidiane telefonate all'Assistenza Aziende 192130 (tra le altre, id. n. 7899, n. 8651 del 05.09.2017 ore 19:53, n. 8218 del 19.09.2017 ore 10:10, n. 8351 del 20.09.2017 ore 9.55) [segnalando] che tali continui disservizi (...) creavano sempre più frequenti e fastidiosi disagi";*
- *"in risposta al tentativo (...) di attribuire il disservizio a malfunzionamenti del (...) dispositivo (invece sempre perfettamente funzionante), facev[a] presente che il disservizio sulla fonia e dati non si era mai presentato durante l'intero periodo di vacanza all'estero (dal 1° al 14 agosto) in cui [aveva] usufruito senza alcuna anomalia del servizio roaming di vari operatori francesi";*
- *Segnalava "inoltre [che] dal 19 al 27.09.2017 il servizio dati è stato completamente assente".*

In data 26 ottobre 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Telecom tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) l'"indennizzo per mancata risposta al reclamo formale del 29.09.2016 [inviato con] pec";
- ii) l'"indennizzo per il disservizio diffuso e generalizzato per mancanza di linea voce, dati ed sms per oltre un anno;
- iii) l'"indennizzo per [la]totale assenza di pacchetto dati dal 19.09.2017 al 27.09.2017;
- iv) il "risarcimento di tutti i danni subiti e subendi per il disagio sopportato, danno all'immagine professionale e perdita di chance lavorative".

2. La posizione dell'operatore.

La società Tiscali Italia, in data 29 novembre 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato, nella quale ha contestato *in toto* la ricostruzione dei fatti posti a fondamento della domanda di controparte.

Preliminarmente, l'operatore ha precisato che *"il cliente è titolare, dal 23 aprile 2014 di un servizio Tiscali Mobile Prepagato denominato "Super 2 Giga Affari" (in prosieguo, per brevità "il Servizio") sulla SIM numero 333678xxxx (in prosieguo "la SIM"). L'offerta prevede, a fronte di una ricarica mensile di €10, un plafond di 500 minuti di traffico Voce; 500 SMS, 2 GB di traffico Dati (All. 1). Al riguardo, è importante precisare che l'erogazione del servizio mobile Tiscali avviene in modalità MVNO. Tiscali opera infatti come operatore virtuale avvalendosi, nell'erogazione del servizio al cliente finale, dell'infrastruttura mobile del gestore TIM, [aggiungendo inoltre che] allo stato, il Servizio è ancora attivo presso la Scrivente"*.

In merito al malfunzionamento del servizio, l'operatore ha evidenziato come *"i tabulati del traffico telefonico, i log del traffico Dati e il report degli SMS evidenzino una fruizione regolare del Servizio per tutto il periodo oggetto di contestazione (All. 2). Eventuali e isolati episodi di assenza di copertura sulla rete mobile, per cui, come sopra specificato, Tiscali si appoggia al gestore TIM Mobile, hanno carattere di sporadicità e possono pertanto definirsi come "fisiologici" in quanto si verificano presso tutti i gestori di rete Mobile"*.

L'operatore ha poi eccepito che *"fatta eccezione per la segnalazione del 19 luglio 2016, quando il Cliente lamentava di non riuscire ad inviare e a ricevere chiamate dalla xxxx (All. 3), in nessuna occasione risulta che lo stesso abbia contattato la Scrivente per richiedere supporto o contestare la mancata fruizione del servizio. Peraltro, in occasione del citato contatto telefonico, effettuato dal Cliente al suo rientro in Italia, come riportato nelle note del contatto censito sul sistema CRM Tiscali, non venivano riscontrate anomalie sulla SIM e sulla rete. I tabulati del traffico telefonico registrati sui sistemi Tiscali evidenziano come il Servizio sia sempre stato fruito con regolarità durante tutto il periodo oggetto di contestazione"*.

Sul punto il gestore telefonico ha quindi specificato che *"gli unici contatti telefonici intercorsi tra il Cliente ed il Servizio Clienti Tiscali Mobile nel 2017, risalgono al 5 settembre, quando lo stesso segnalava difficoltà nell'invio e nella ricezione delle chiamate venendo invitato a riavviare il dispositivo telefonico (All. 3). Successivamente, in data 16 settembre 2017, l'Istante segnalava ancora il malfunzionamento del servizio e veniva rassicurato sul fatto che la problematica segnalata era riconducibile ad un guasto sulla rete TIM, sulla quale i tecnici Telecom erano già intervenuti. La problematica veniva risolta nella medesima giornata ed il Servizio ripristinato"*.

L'operatore, in relazione *“alle comunicazioni inviate dal Cliente via PEC all'indirizzo amministrazione.tiscali@legalmail.it, allegate dal Cliente all'istanza GUI4, (...) ritiene importante rilevare come la casella non sia deputata alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti. Infatti, la stessa non è pubblicizzata in alcun modo sul sito Tiscali e sulla Carta dei Servizi. A conferma di ciò, si allegano le Carte dei Servizi degli anni 2016 e 2017 (All. A, B), [aggiungendo che] la stessa Autorità, nella Delibera n. 5/17/CIR, al Par. 3, non ritiene valida una comunicazione inviata ad un “indirizzo di posta certificata non contemplato dall'articolo 3, articolo 3, comma 3 della Carta dei Servizi Tiscali...” (All. 4)”*.

Tiscali ha conclusivamente evidenziato *“come in sede di procedimento UG il Cliente abbia in maniera del tutto ingiustificata rifiutato l'indennizzo di € 100,00 offerto dalla Tiscali (All. 5), richiedendo un indennizzo di € 300 a fronte di un servizio che, come visto, è stato erogato regolarmente per entrambe le componenti Voce e Dati e assolutamente sproporzionato al canone mensile, di soli € 10, corrisposto dal Cliente”*.

3. La replica dell'istante.

L'istante ha fatto pervenire, in data 11 dicembre 2017, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria di replica, con la quale, nel ribadire la fondatezza delle proprie contestazioni ha respinto integralmente le eccezioni sollevate dall'operatore.

In particolare, ha precisato che *“dalla memoria prodotta da controparte manca ogni riferimento alle segnalazioni effettuate all'Assistenza Aziende 192130 riportate nella descrizione fatti dell'istanza ...(tra le altre, id. n. 7899, n. 8651 del 05.09.2017 ore 19:53, n. 8218 del 19.09.2017 ore 10:10, n. 8351 del 20.09.2017 ore 9:55) nonché alla totale assenza del servizio dati subito dal 19 al 27.09.2017”*.

Ha poi contestato *“l'asserita invalidità da parte di Tiscali del reclamo inviato alla casella PEC istituzionale amministrazione.tiscali@legalmail.it ottenuta dall'interrogazione del sito www.inipec.gov.it/cerca-pec, inserendo il codice fiscale della Compagnia telefonica (All. 1)”*.

Sul punto ha infine richiamato *“(...) la determinazione n. 6/2016 del Corecom Toscana (All. 2) [ribadendo che] il reclamo contenuto nella PEC del 29.09.2016 è sicuramente entrato nella sfera di conoscenza della società telefonica poiché del tutto equivalente ad invio con raccomandata a.r. presso la sede legale dell'operatore identificabile anche, per quanto sopra premesso, nell'indirizzo PEC estraibile dalla visura effettuata presso il sito INI-PEC”*.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, con riferimento alla domanda *sub iv)* di *“risarcimento di tutti i danni subiti e subendi per il disagio sopportato, danno all'immagine professionale e perdita di chance lavorative”* si precisa che, ai sensi dall'articolo 19, comma 4, del Regolamento, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento sugli indennizzi.

Escluse, dunque, le pretese risarcitorie, la domanda *sub iv)* dovrà essere correttamente interpretata, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui al III.1.3. delle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche* (approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati in merito alla mancata/ritardata attivazione dei servizi sulle utenze oggetto di controversia.

Sempre in via preliminare, con riferimento alle domande *sub ii)* e *sub iii)* volte ad ottenere l' "indennizzo per il disservizio diffuso e generalizzato per mancanza di linea voce, dati ed sms per oltre un anno" e l' "indennizzo per [la] totale assenza di pacchetto dati dal 19.09.2017 al 27.09.2017", si richiama quanto previsto nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS Allegato A, che, al Par. III.1.2, che prevedono quanto segue: "Il contenuto delle singole richieste di parte può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione degli indennizzi. Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare".

Le sopraindicate richieste *sub ii)* e *sub iii)* in un'ottica di *favor utentis*, verranno prese in esame complessivamente e ricondotte alla medesima vicenda contrattuale, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare e, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, dovranno quindi essere esaminate alla luce della documentazione in atti, ed in particolare, con riferimento a quanto indicato da parte istante nell'istanza di definizione della controversia e nelle memorie di replica ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore, con conseguente chiarimento della *res controversa*.

La presente controversia s'incentra, pertanto, sul malfunzionamento dell'utenza mobile n. 333 678xxx, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

Nel merito

Sul malfunzionamento dell'utenza mobile n. 333 678xxxx.

Parte istante ha lamentato il malfunzionamento della propria utenza mobile "per mancanza di linea voce, dati ed sms per oltre un anno [e la] totale assenza di pacchetto dati dal 19.09.2017 al 27.09.2017". Di contro l'operatore ha dedotto la "fruizione regolare del Servizio per tutto il periodo oggetto di contestazione (All. 2)[precisando che] eventuali e isolati episodi di assenza di copertura sulla rete mobile, (...), hanno carattere di sporadicità e possono pertanto definirsi come "fisiologici" in quanto si verificano presso tutti i gestori di rete Mobile".

Le doglianze dell'istante *sub ii)* e *sub iii)* non sono meritevoli di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura. (Cfr. *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

Occorre inoltre rilevare che, a fronte delle contestazioni di parte istante in ordine al generico malfunzionamento dell'utenza mobile n. 333 6784xxxx ed, in particolare, in ordine all'asserita completa

assenza del servizio dati *inoltre dal 19 al 27.09.2017*, l'operatore Tiscali ha depositato, in allegato alla memoria difensiva, un report contenente *“i tabulati del traffico telefonico, i log del traffico Dati e il report degli SMS”* attestante le connessioni di accesso al servizio dati su rete mobile con documentazione di dettaglio del traffico effettuato dal cliente con l'utenza mobile nel periodo contestato, tale da provare una fruizione del servizio.

Ciò non esclude, come rileva lo stesso operatore nelle proprie memorie difensive che, a causa della stessa natura del servizio di telefonia mobile, possano verificarsi *“eventuali e isolati episodi di assenza di copertura sulla rete mobile, (...) [che abbiano] carattere di sporadicità”*.

A fronte di tali considerazioni, la doglianza dell'istante non è fondata e pertanto non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante al quale è riconosciuta solo la possibilità di recedere senza alcun costo, fermo restando l'obbligo di corrispondere eventuali rate residue del terminale. (Delibera Agcom. n. 163/16/CIR).

Di conseguenza anche la domanda *sub iv)* volta ad ottenere il *“risarcimento di tutti i danni subiti e subendi per il disagio sopportato, danno all'immagine professionale e perdita di chance lavorative”* non può essere accolta con riferimento alla doglianza inerente il malfunzionamento dell'utenza mobile n. 333 6784xxx.

Sulla mancata risposta ai reclami.

Parte istante lamenta la mancata risposta al reclamo, inviato all'indirizzo Pec *amministrazione.tiscali@legalmail.it* dell'operatore in data 29 settembre 2016 ed a successive segnalazioni telefoniche, laddove l'operatore sostiene la legittimità del proprio operato nella gestione di tali segnalazioni, contestando altresì la correttezza del reclamo dell'utente in quanto trasmesso ad un recapito Pec del gestore *“non (...) deputat[o] alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti”*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta *sub i)* di parte istante è meritevole di accoglimento, come di seguito precisato.

Dalla documentazione agli atti si evince che l'istante, ha inviato formale reclamo all'operatore, tramite PEC del 29 settembre 2016, all'indirizzo *amministrazione.tiscali@legalmail.it*, per segnalare malfunzionamenti dell'utenza mobile n. 333 6784xxxx e che, quindi, ha reiterato a distanza di tempo le proprie doglianze in relazione a detti malfunzionamenti, con successive segnalazioni telefoniche *“effettuate all'Assistenza Aziende 192130 riportate nella descrizione fatti dell'istanza ...(tra le altre, id. n. 7899, n. 8651 del 05.09.2017 ore 19:53, n. 8218 del 19.09.2017 ore 10:10, n. 8351 del 20.09.2017 ore 9:55)*, rispetto alle quali l'utente ne indica il tracciamento con precisazione del riferimento temporale e dell'identificativo del numero del ticket aperto dal gestore.

Verrà dunque preso in considerazione il primo reclamo in atti, ovvero quello inviato dall'utente tramite PEC del 29 settembre 2016, trattandosi di reclami che fanno riferimento alla medesima *res controversa* (art. 12, comma 2, del citato regolamento sugli indennizzi).

Agli atti non risultano risposte, con prova del ricevimento della risposta da parte dell'utente, in merito al citato reclamo da parte dell'operatore.

Al riguardo l'operatore ha eccepito la circostanza che il recapito PEC *“amministrazione.tiscali@legalmail.it, non [è] deputat[o] alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti. Infatti, la stessa non è pubblicizzata in alcun modo sul sito Tiscali e sulla Carta dei Servizi. A conferma di ciò, [vengono] allegat[e] le Carte dei Servizi degli anni 2016 e 2017 (All. A, B)”*. D'altro canto l'utente contesta *“l'asserita invalidità da parte di Tiscali del reclamo inviato alla casella PEC istituzionale amministrazione.tiscali@legalmail.it [in quanto la stessa è stata] ottenuta dall'interrogazione del sito www.inipe.gov.it/cerca-pec inserendo il codice fiscale della Compagnia telefonica (All. 1)”*.

Orbene, nel caso di specie non può essere accolta l'eccezione mossa dalla società Tiscali relativa all'asserito erroneo invio del reclamo alla casella PEC amministrazione.tiscali@legalmail.it anziché ai recapiti indicati sulla propria Carta dei Servizi e, in tal senso si richiama quanto supportato da recente orientamento dell'Autorità (Determina n. 133/18/DTC, Delibera n. 180/18/CIR) in quanto l'indirizzo PEC utilizzato è comunque riconducibile alla società Tiscali.

Di conseguenza, non ha fondamento l'eccezione di Tiscali in base alla quale il recapito PEC amministrazione.tiscali@legalmail.it *“non è pubblicizzat[o] in alcun modo sul sito Tiscali e sulla Carta dei Servizi”*.

Nel caso di specie, si osserva che l'indirizzo di posta certificata utilizzato dall'utente è comunque riconducibile all'operatore, in quanto è espressamente richiamato anche nell'apposito registro online “INI PEC”, Indice Nazionale degli Indirizzi di Posta Elettronica Certificata, istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico e destinato alla ricerca degli indirizzi di posta elettronica certificata delle imprese che si intende contattare. Si aggiunga, inoltre, che l'operatore non ha provato di aver inviato all'utente la propria Carta servizi e quindi non ha dimostrato la consapevolezza dell'utente in ordine alla informativa contrattuale, ritenendosi, a maggior ragione, valido il reclamo in oggetto, seppur inviato attraverso una modalità diversa da quella prevista dalla carta dei servizi, e pur tuttavia idoneo a rendere edotto l'operatore del disservizio prodotto (cfr. Delibera n. 14/17/CONS).

Il reclamo *de quo* è dunque, senza dubbio, entrato nella sfera di conoscenza della società telefonica tramite invio a mezzo PEC amministrazione.tiscali@legalmail.it, presso la sede legale dell'operatore.

Inoltre, con riferimento alle successive segnalazioni telefoniche dell'utente in particolare a quelle *“effettuate all'Assistenza Aziende 192130 riportate nella descrizione fatti dell'istanza .(tra le altre, id. n. 7899, n. 8651 del 05.09.2017 ore 19:53, n. 8218 del 19.09.2017 ore 10:10, n. 8351 del 20.09.2017 ore 9:55”*), l'operatore sostiene la legittimità del proprio operato per avervi dato riscontro con un opportuna gestione del cliente della quale, tuttavia, non vi è prova agli atti.

Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

In base ai citati articoli 8 e 11 dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, oltre all'onere di un'adeguata e precisa motivazione (corredata pure dell'indicazione degli accertamenti compiuti), in capo all'operatore grava quello della informativa in forma scritta, e ciò al fine di soddisfare l'esigenza di dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo e idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

In via generale si osserva che la mancata risposta al reclamo inviato, in quanto è da considerarsi per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo *“per mancata o ritardata risposta ai reclami”*, di cui all'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS che, prevede, nel caso in cui *“l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Il medesimo articolo prevede che *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo di cui sopra a carico dell'operatore Tiscali, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla propria Carta del Cliente per l'omessa risposta del reclamo del 29 settembre 2016, si determina il *dies a quo* nella data del 15 novembre 2016 ed il *dies ad quem* nel 26 ottobre 2017, data dell'udienza di conciliazione.

Pertanto, la società Tiscali Italia è tenuta a corrispondere all'istante, ai sensi del sopracitato art. 11 dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, un indennizzo pari all'importo di euro 300,00, computato nella misura massima.

Infine, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

l'accoglimento parziale dell'istanza presentata in data 26 ottobre 2017 dall'xxxx nei confronti dell'operatore Tiscali Italia S.p.A. che detto operatore provveda:

1) al pagamento a mezzo assegno o bonifico bancario di:

- a) euro 300,00 oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

È fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.



Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Firenze, 30 settembre 2021

Il Dirigente
Dott.ssa Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)