

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/302928/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX  
P. - 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 XXXXXXXX P., del 09/07/2020 acquisita con protocollo n. 0294084 del 09/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente: L’istante ha presentato istanza di definizione in data 09/07/2020, lamentando, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.a. (di seguito Tiscali Italia), quanto segue. “In seguito alla richiesta di migrazione da Fastweb a Tiscali dal primo aprile 2019 al 06/06/2019 è rimasto senza linea fissa. Sono stati formulati numerosi reclami sia a mezzo call center che attraverso sms nei mesi di aprile, maggio e giugno 2019 a seguito dei quali è stata aperta la pratica n. 2625424. La Tiscali non ha mai fornito alcun chiarimento

per l'abnorme durata del disservizio ed anzi ha continuato a fatturare e ad incassare somme senza fornire il servizio di linea fissa. Segnala i seguenti disservizi: Mancata/tardiva risposta a reclami; Interruzione della linea per motivi tecnici. Ciò premesso l'Istante richiede: Rimborso della fattura per il periodo aprile-giugno pari ad €. 72,74 oltre al rimborso per il periodo compreso dal primo al 6 giugno; un indennizzo per la completa interruzione della linea voce dal 01/04/ 2019 al 06/06/2019 ex art. 6 all. A delib. 347/18/CONS pari ad €. 396,00 (€.6,00x66 gg.); indennizzo ex art. 12 all. A delib. 347/1/CONS pari ad €. 300,00 Quantifica l'importo in euro 800,00

2. La posizione dell'operatore: Tiscali Italia risulta presente in sede di tentativo di conciliazione e formula richiesta di verbalizzazione nei termini che seguono: "Tiscali dichiara di aver già provveduto ad indennizzare il cliente come previsto dalla Del. 347/2019. L'operatore si costituisce nell'odierno procedimento con tempestivo deposito dei propri scritti difensivi, chiedendo il rigetto della domanda dell'istante per le ragioni in appresso indicate: "Prima di procedere con l'espositiva dei fatti, appare imprescindibile premettere quanto segue: - In data 07/06/2019, a completa chiusura del guasto TT n°2625424 (All.1), aperto in data 03/04/2019 e chiuso in data 27/05/2019, l'operatore riconosceva al Cliente e caricava sui sistemi (All.2) un indennizzo di € 100,00 previsto come massimale dall'art. 3.6 della Carta dei Servizi Tiscali (All.3). - La scrivente comunica di aver accordato all'Istante il predetto indennizzo, sotto forma di accredito nella prima fattura utile, fattura n. 200306925 (All.4). Tale indennizzo, ai sensi dell'art. 2 comma 3 Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, è stato applicato entro i 45 giorni dalla presentazione del reclamo, inviato dal cliente in data 29/05/2019 (All.5). Tiscali ha informato puntualmente l'istante (All.6). Per quanto sopra esposto, la Scrivente chiede a codesta spett.le Autorità che l'istanza in oggetto venga dichiarata inammissibile ex art. 2, comma 3, della Delibera 347/18/CONS. Tutto ciò premesso, ai fini di una maggior comprensione della vicenda oggetto di contestazione, si riportano le seguenti informazioni. Il cliente è titolare di un contratto adsl e voce denominato UltraFibra Giga dal 05/03/2019, per la parte dati, dal 01/04/2019 per la parte Voce in NP sulla numerazione 066149443. In data 03/04/2019 il cliente segnalava, per la prima volta, un disservizio tecnico sulla componente Voce. Contestualmente l'assistenza Clienti Tiscali predisponendo l'apertura del guasto TT n°2625424 (di seguito il "TT") (cfr.All.1). In data 06/06/2019 il Cliente confermava la risoluzione del disservizio voce (All.7) e iniziava ad usufruire regolarmente del Servizio (All.8). In data 18/07/2019 perveniva un ulteriore reclamo, con il medesimo contenuto del reclamo inviato il 29/05/2019, al quale tuttavia Tiscali provvedeva, in data 23/09/2019 (All.9) ad inviare un riscontro comunicando quanto già applicato in data 07/06/2019 e accordando un ulteriore omaggio pari a due mensilità di canone per €49,90, nella fattura 200306925 (cfr.All.4) per i 22 giorni di ritardo nella risposta al reclamo. Conclusioni. Si evidenzia che, ai sensi dell' art. 2, comma 3, Allegato A alla Delibera 347/18/CONS, gli indennizzi stabiliti dal regolamento non si applicano se l'operatore, entro 45 giorni dal reclamo comunica all'istante l'applicazione dell'indennizzo previsto nelle norme contrattuali e Carta dei Servizi. Tiscali, come sopra riportato, ha adempiuto applicando un indennizzo per il periodo impattato dal guasto per € 100,00 e ha inoltre effettuato un ulteriore omaggio pari a due mensilità di canone per € 49,90. Tiscali ha riscontrato puntualmente i reclami del 29/05/2019 e del 18/07/2019.

3. Motivazione della decisione: Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. L'eccezione di inammissibilità dell'istanza, formulata dall'operatore con espresso richiamo all'art 2 , comma 3, della Delibera 347/18/CONS, non può trovare accoglimento, in quanto le procedure seguite risultano corrette e il giudicante deve svolgere la propria attività nel merito del procedimento di definizione. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La vicenda sottoposta a procedimento di definizione verte sul malfunzionamento della linea telefonica limitatamente al servizio di fonia (cd. "Servizio voce"), che risulta essersi verificato in data 3 aprile 2019 e che viene risolto dall'operatore convenuto in data 6 giugno 2019, e al mancato riscontro dell'operatore ai reclami formulati dall'istante. La correlazione tra le due fattispecie di disservizi, come di seguito meglio precisato, impone la trattazione congiunta. Sulla data in cui l'utente verifica il malfunzionamento concordano sia le allegazioni dell'utente, immagini del sistema di messaggistica con Tiscali Italia, sia la ricostruzione dell'operatore, con ciò potendosi qualificare il disservizio in malfunzionamento, regolato dall'art 6 del predetto Regolamento sugli indennizzi. L'operatore sostiene di aver diligentemente erogato gli indennizzi di cui all'art. 3.6 della propria Carta dei Servizi, stante il riconoscimento dell'importo massimo, pari ad euro 100,00, per il malfunzionamento del servizio di fonia patito dall'utente e, di conseguenza, ritiene di non dovere null'altro in forza della previsione di cui all'art. 2 co. 3 del Regolamento in materia di indennizzi. Tale posizione non può essere condivisa. La norma

richiamata, infatti, pone due condizioni che, stante la formulazione, devono essere congiuntamente soddisfatte affinché non trovino applicazione gli indennizzi regolamentari: la comunicazione dell'operatore all'utente di accoglimento del reclamo, entro 45 giorni, e l'erogazione degli indennizzi contrattuali. Nell'odierna vicenda non risulta dimostrata la prima delle due condizioni. L'operatore deposita due distinte asserite comunicazioni inviate all'utente, con veste di raccomandata, ma senza alcun giustificativo che ne comprovi l'effettivo invio e l'avvenuta consegna al destinatario, come efficacemente eccepito in sede di memoria di controdeduzione dell'istante. A tale carenza probatoria conseguono due effetti rilevanti ai fini del thema decidendum: la decadenza della clausola di esclusione di cui all'art 2 del Regolamento degli indennizzi e la mancata risposta al reclamo. Il conseguente precipitato impone di riconoscere all'utente l'indennizzo, ex art 12 del Regolamento degli indennizzi, per mancata risposta ai reclami che, nel caso di specie, va riconosciuto nell'importo massimo pari a 300,00 euro. A tale conclusione si perviene considerando il giorno di invio della prima contestazione, in data 18 luglio 2019, e l'esperimento del tentativo di conciliazione che si è tenuto in data 15 aprile 2020. Il tetto regolamentare è infatti superiore al calcolo pro die. In ordine al malfunzionamento del servizio di fonia devesi riconoscere l'indennizzo di cui all'art. 6 del Regolamento degli indennizzi per 63 giorni decorrenti dal 3 aprile 2019 e sino al giorno 5 giugno 2019, atteso che il giorno 6 giugno il servizio risultava funzionante e decurtando un giorno (con arrotondamento in difetto) atteso il tempo dichiarato nella Carta dei Servizi per la risoluzione del malfunzionamento del servizio voce (30 ore), dal cui totale andranno dedotti euro 100,00 già erogati dall'Operatore. Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di storno della fattura del periodo aprile – giugno 2019 dell'importo di 72,74 euro, comprensiva di importi relativi a servizi internet erogati dal giorno 3 marzo 2020 e che non sono mai stati oggetto di contestazione, in quanto l'operatore ha già provveduto a scontare due mensilità di canone nella fattura emessa il 02/02/2020. Non possono trovare accoglimento le richieste formulate dall'istante in sede di memoria di controdeduzione stante l'invalidabile sbarramento dell'inammissibilità, di cui all'art. 14 del Regolamento di procedura, a domande nuove e a modifiche del petitum successive all'esperimento del tentativo di conciliazione. Spese di procedura compensate. Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in accoglimento dell'istanza del 09/07/2020, è tenuta a

- quanto alla richiesta di indennizzi per mancata risposta ai reclami, di pagare la somma di complessivi euro 300,00 (euro trecento), come in motivazione;
- quanto alla richiesta dell'istante di indennizzi per interruzione della linea voce, di pagare euro 278,00 (euro duecentosettantotto) pari a 6 euro pro die per 63 giorni di malfunzionamento dedotti euro 100,00 già versati;
- 2. di rigettare le richieste dell'istante di rimborso delle fatture del periodo aprile giugno per quanto in parte motiva.
- 3. di rigettare ogni altra richiesta formulata successivamente all'esperimento tentativo di conciliazione. 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