



Determinazione dirigenziale n. 8/2020

Definizione della controversia XXXXX XXXXX/Tiscali Italia S.p.a. - pratica n. 2018/05369/GU14

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (d'ora in avanti Regolamento)*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relativa all'attribuzione delle deleghe ai Co.re.com. in materia di risoluzione delle controversie tra utente operatori di telecomunicazioni elettroniche*;



CO.RE.COM. Comitato regionale per le comunicazioni - Via F. Filzi, 22 - 20124 Milano - T. 02 67482300 - F. 02 67482701 - 707 - E. corecom@consiglio.regione.lombardia.it

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 2 ottobre 2018 n. 53, con la quale il Comitato ha delegato al Responsabile della struttura di assistenza del Co.Re.Com. la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza protocollata in data 11 luglio 2018 con cui la signora XXXXXX XXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tiscali Italia S.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza protocollata in data 11/07/2018 ai sensi degli art. 14 e ss. del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", approvato con Del. A.G.Com. 173/07/CONS, la signora XXXX XXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia contro Tiscali Italia S.p.a. avente ad oggetto contestazioni relative alla fruizione di servizi di telefonia fissa e adsl.

1. La posizione dell'istante

La signora XXXXX nell'istanza di definizione ha rappresentato:

- di essere titolare di abbonamento per il servizio di telefonia fissa e linea adsl con l'operatore Tiscali Italia S.p.a;
- che, la suddetta linea telefonica subiva l'interruzione del servizio a far data dal 18 settembre 2017 e fino al 24 novembre 2017;
- che, pure il servizio adsl era soggetto ad interruzione a far data dal 14 ottobre 2017 e fino al 20 dicembre 2017;
- che, in data 20 novembre 2017 presentava regolare reclamo a mezzo posta elettronica certificata al quale non seguiva alcun riscontro.

Sulla base di tutto quanto esposto la signora XXXXX ha chiesto:

- i. il riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione del servizio voce e adsl nella misura di Euro 10,00 per ciascun giorno di disservizio, pari a complessivi Euro 1.340,00;
- ii. lo storno delle fatture emesse da Tiscali relativamente al periodo oggetto di disservizio;
- iii. il riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iv. il pagamento delle spese di procedura.

2. **La posizione dell'operatore**

L'operatore Tiscali Italia S.p.a. ha depositato memoria con la quale ha rappresentato:

- che, il disservizio relativo alla linea telefonica si è effettivamente verificato per il periodo indicato dalla signora XXXXX pari a giorni 67;
- che, per contro, il disservizio relativo alla linea adsl ha interessato un arco temporale pari a giorni 13;
- che, il reclamo è stato trasmesso via pec ma ad un indirizzo non deputato a ricevere comunicazioni di alcun tipo da parte della clientela, con particolare riferimento ad eventuali reclami i quali, come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella Carta dei Servizi, devono essere indirizzati ad altra casella di posta certificata;
- che, in ragione del parziale riconoscimento di responsabilità rispetto ai disservizi lamentati, in sede di conciliazione l'operatore medesimo aveva offerto l'importo di Euro 300,00.

Tiscali Italia S.p.a. chiede, quindi, il rigetto delle richieste formulate dalla signora XXXXX.

3. **Motivazione della decisione**

In via preliminare si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del *Regolamento*.

a) in merito alla richiesta sub i) di riconoscimento dell'indennizzo per l'interruzione del servizio voce e adsl nella misura di Euro 10,00 per ciascun giorno di disservizio, pari a complessivi Euro 1.340,00

L'istanza deve essere parzialmente accolta.

Per quanto esposto anche dall'operatore Tiscali Italia S.p.a., è pacifico che il servizio voce intestato all'istante sia stato oggetto di interruzione per il periodo complessivo di giorni 67; con riferimento, invece, il servizio adsl, l'istante non ha fornito prova di aver subito l'interruzione del medesimo fino al 20 dicembre 2017 mentre l'operatore, nella documentazione allegata alla memoria difensiva, ha dimostrato che a far data dal 27 ottobre 2017 il servizio adsl era nuovamente fruibile e regolare.

Pertanto, l'indennizzo previsto per l'interruzione del servizio dovrà essere calcolato nella misura di Euro 5,00 per ogni giorno di disagio, pari a giorni 67 per la linea voce e pari a giorni 13 per il servizio adsl, per complessivi euro 400,00.

b) in merito alla richiesta sub ii) di storno delle fatture emesse da Tiscali relativamente al periodo oggetto di disservizio

La richiesta non può essere accolta.

L'istante, infatti, non produce le fatture di cui chiede lo storno e nemmeno ne indica gli estremi, gli importi, o altri riferimenti utili.

Dette fatture, peraltro, non sono neppure allegate alla documentazione prodotta dall'operatore con la memoria difensiva, ragion per cui, in mancanza di evidenze documentali relative all'effettiva emissione delle fatture che si assumono contestate, questa autorità non ha possibilità di entrare nel merito della richiesta di storno.

c) in merito alla richiesta sub iii) di riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo

L'istante ha documentato di aver trasmesso reclamo in forma scritta, a mezzo posta elettronica certificata, in data 20 novembre 2017, indicando i disservizi relativi alla linea telefonica e adsl, chiedendo la risoluzione dei problemi riscontrati e il riconoscimento dei relativi indennizzi.

Tuttavia, nella propria memoria l'operatore evidenzia come l'indirizzo utilizzato per l'invio del reclamo (amministrazione.tiscali@legalmail.it) non fosse quello deputato alla ricezione di comunicazioni e reclami da parte dei clienti.

Infatti, lo stesso non è pubblicizzato in alcun modo sul sito Tiscali e sulla Carta dei Servizi, nella quale all'art. 3.3 viene, invece, indicata la pec del servizio clienti, ossia servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it

Pertanto, il reclamo non può ritenersi validamente proposto (come confermato dalla stessa Autorità nella decisione e conseguentemente, non essendo sorto a carico dell'operatore l'obbligo di riscontrare il medesimo nei termini previsti dalle condizioni generali, non sussiste per l'istante alcun diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo

4. Spese di procedura

Considerato il comportamento delle parti nel corso dell'intera procedura (e in particolare la formulazione da parte di Tiscali di una proposta transattiva nel corso del procedimento) e considerato che le istanze formulate da quest'ultima sono state accolte solo parzialmente, si dispone la compensazione delle spese tra le parti.

D E T E R M I N A

1. il parziale accoglimento delle istanze formulate dalla signora XXXX nei confronti di Tiscali Italia S.p.a., il quale operatore è tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'importo di Euro 400,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e adsl;
2. la compensazione delle spese di procedura.

Milano, 17 febbraio 2020

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 01 agosto 2003, n. 259.

La presente decisione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini