
ATTI 1.21.1. – 2018/00038/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 15 del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: **Definizione della controversia XXXX XXXX /TISCALI ITALIA S.P.A.**

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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. 01 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

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 Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. 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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 28.12.2017 con cui il Sig. XXXXX XXXXX 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;

VISTA la proposta di decisione del dirigente del Servizio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 28.12.2017 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, il sig. XXXXX XXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Tiscali Italia S.p.a. (da qui in seguito Tiscali) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia privata e ADSL.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXX XXXXX, nell'istanza di definizione e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- di aver aderito in data in data 06.06.2016 al servizio "Suite Tutto Incluso Adsl e Voce", ad uso residenziale sulla numerazione XXXXXXXX;
- di aver avuto sin dalla data di attivazione del servizio problemi sia con la linea fissa che con internet avendo dovuto inviare più volte reclami a Tiscali;
- di aver effettuato numerosi reclami a mezzo mail in data 18.07.2017, 25.07.2016, 26.07.2016, 27.07.2016, 07.09.2016, 11.11.2016, 18.11.2016, 19.11.2016, 21.11.2016 e 26.11.2016;
- di non aver ricevuto alcun tipo di assistenza da parte di Tiscali che non si è mai attivata per risolvere le problematiche relative al l'utenza limitandosi a dichiarare che non risultava alcun guasto senza tuttavia né contattare telefonicamente l'utente né tanto meno far effettuare un sopralluogo da parte di un tecnico specializzato;
- di aver provveduto a pagare tutte le fatture emesse pur non usufruendo del relativo servizio;

Sulla base di tutto quanto esposto il sig. XXXX XXXX formula le seguenti richieste:

- i. Indennizzo per il malfunzionamento del servizio di linea voce e ADSL art. 5 comma 2 delibera n. 73/11/CONS pari ad € 1.110,00 (222 giorni);
- ii. Indennizzo per mancata risposta al reclamo art. 11 comma 1 delibera n. 73/11/CONS pari ad € 300,00 (nessun riscontro);
- iii. rimborso delle fatture per un importo di € 198,90;
- iv. storno e cancellazione della morosità;
- v. ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti;

2. La posizione dell'operatore Tiscali

Tiscali nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- In data 06.06.2016 il Sig. XXXX XXXX aderiva al servizio "Suite Tutto Incluso Adsl e Voce", ad uso residenziale, sulla numerazione XXXXXXXX;
- Il Servizio cessava poi per effetto di migrazione verso altro operatore OLO in data 02.01.2017;
- Il sig. XXXX ha fruito del servizio sin dalla sua attivazione come documentalmente provato dai log di connessione e dai tabulati voce;
- Gli unici guasti riconosciuti da Tiscali sono quelli del 27.07.2016 e del 06.09.2016;
- In data 27.07.2016 nell'ambito della gestione della segnalazione ricevuta dal Cliente, Tiscali provvedeva prontamente ad aprire una segnalazione mediante trouble ticket n. XXXXXX sul servizio fonia per "Difficoltà di Invio chiamate" che veniva chiusa in pari data;
- In data 06.09.2016 Tiscali apriva un nuovo trouble ticket n XXXXXX che veniva chiuso in data 09.09.2016 con causale e competenza Telecom Italia e con la seguente nota di chiusura: "Rifatta Permuta Centrale";
- L'assistenza ha sempre fornito supporto al Cliente riscontrando le segnalazioni inviate mediante canale social e via sms;

- In riferimento invece alle doglianze relative alla velocità di navigazione del servizio ADSL, precisa che non è previsto nella documentazione contrattuale un indennizzo qualora la velocità Adsl raggiunta non sia considerata soddisfacente dal Cliente;

- Nell'ipotesi in cui il valore di trasmissione dati emerso dalla rilevazione eseguita a mezzo speedtest fosse confermato dal software Ne.Me.Sys, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non il diritto di richiedere il rimborso dei canoni corrisposti né tanto meno indennizzi, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio Adsl.

- Il sig. XXXX non ha mai prodotto alcun certificato Ne.Me.Sys.;

- Conclude, infine, precisando che il sig. XXXX ha un insoluto pari a € 200,84.

Sulla base di tutto quanto esposto Tiscali formula le seguenti richieste:

I. Rigetto integrale delle domande avanzate dal sig. XXXX XXXX .

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G. Com.173/07/Cons., Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

a. In merito alle richieste sub i) formulata dal sig. XXXX XXXX di indennizzo per il malfunzionamento del servizio di linea voce e ADSL per 222 giorni, si ritiene che la stessa debba essere accolta, per le ragioni e nei limiti qui di seguito esposti. L'Utente ha infatti dimostrato di aver inviato segnalazioni di malfunzionamento a Tiscali a partire dal mese di giugno 2016 sino al 9.12.2016 e che Tiscali, salvo rispondere con messaggi standard e aprire un paio di ticket non ha mai fornito assistenza allo stesso né tanto meno risolto definitivamente il problema. Tale comportamento ha costretto il sig. XXXX a recedere anticipatamente del contratto e a migrare verso altro operatore in data 02.01.2017. Il predetto malfunzionamento, caratterizzato da continue e ripetute interruzioni di linea, sia voce che internet, in assenza di prova contraria, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente nel periodo di riferimento, considerato che la società Tiscali avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP e che la medesima società non ha prodotto alcuna prova in ordine né alla "particolare complessità" del guasto da riparare né all'imputabilità della mancata riparazione a cause "di forza maggiore". L'intervento di Tiscali, per escludere il diritto dell'utente all'indennizzo, doveva essere - di tutta evidenza - risolutivo del malfunzionamento lamentato e tale definitiva soluzione della problematica tecnica segnalata non è mai stata raggiunta costringendo l'utente a migrare ad altro operatore. L'articolo 6, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS stabilisce, con riguardo al malfunzionamento, che "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento".

Alla luce di quanto sopra precisato, Tiscali è tenuta a corrispondere al sig. XXXX un indennizzo pari a 2,50 euro per ogni giorno di malfunzionamento decorrente dal 06.06.2016 e sino alla data di migrazione verso altro operatore 02.01.2017 (210 giorni x 2,50 €) per un totale di € 525,00.

b. In merito alla richiesta sub II) formulata dal sig. XXXXX XXXXX di indennizzo per mancata risposta al reclamo art. 11 comma 1 delibera n. 73/11/CONS si ritiene che la stessa debba essere accolta. Si rende necessario preliminarmente richiamare i principi sanciti dall'art. 8 della Delibera Agcom 179/03/CSP, in base ai quali gli operatori sono tenuti a comunicare l'esito dei reclami e, in caso di rigetto, a fornire tale comunicazione per iscritto, corredandola di adeguata indicazione degli accertamenti compiuti; ciò, come più volte ribadito dall'Autorità, all'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi 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. Tiscali stessa nella memoria prodotta ammette di non aver risposto al reclamo scritto inviato dall'utente in data 25.11.2016. Al riguardo si richiama l'articolo 3.3 della Carta dei servizi Tiscali che prevede che " *Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: - posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; - via pec a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it;- fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; - via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende. Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni. Tiscali garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni. Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo di cui al successivo articolo 3.6.* Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'articolo 11, comma 2, della delibera 179/03/CSP. Tutto ciò premesso, si ritiene che la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di contestazione dell'indebita fatturazione debba essere accolta. Per la quantificazione dell'indennizzo, dovendo come già detto farsi riferimento - quanto alla normativa applicabile - alla data di presentazione dell'istanza di definizione, risulta applicabile la delibera 73/11/CONS; in particolare, in assenza di quantificazioni contrattualmente stabilite, trova applicazione l'art. 11 della stessa, che fissa in € 1,00 l'importo giornaliero dell'indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, fino ad un massimo complessivo di euro 300,00. Nel caso di specie, considerato che il ritardo accumulato tra il 30.11.2016 (data di ricezione da parte di Tiscali della raccomandata di reclamo) e il 5.12.2018 (data dell'udienza di conciliazione, ovverossia il primo momento durante il quale è stato possibile il confronto diretto tra le parti), decurtati i 45 gg. previsti per il riscontro ai reclami da suindicato art. 3.3. corrisponde a 735 giorni, l'indennizzo da riconoscere per il mancato riscontro al reclamo va determinato nel tetto massimo di € 300,00 di cui si è detto sopra.

c. In merito alle richieste sub iii, iv e v) formulate dal sig. XXXXX XXXXX di rimborso delle fatture per un importo di € 198,98, di storno e cancellazione della morosità e di ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti si ritiene che le stesse debbano essere accolte. Richiamando le motivazioni dei punti precedente, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, allegato A della Delibera 173/07/Cons, " *L'Autorità, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad*

effettuare rimborsi di somme risultanti non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". In considerazione del malfunzionamento sofferto dal ricorrente durante tutto il periodo di attivazione del servizio (6.6.2016 – 31.12.2016) appare equo disporre lo storno / rimborso delle tre fatture emesse da Tiscali per un totale di € 198,98. Con riferimento, poi, alla presunta morosità contestata da Tiscali pari ad € 200,84 si precisa che la stessa si riferisce ad un periodo (2.1.2017 – 2.3.2017) successivo alla risoluzione del contratto da parte del sig. XXXX e pertanto deve ritenersi annullata con contestuale immediato ritiro delle relative pratiche di recupero crediti.

4. Spese di procedura

L'art. 19, comma 6, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, Regolamento cit., prevede la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

Considerato il totale accoglimento delle domande dell'istante si ritiene congruo condannare Tiscali al pagamento delle spese di procedura pari ad € 100,00.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1) L'accoglimento dell'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa;

2) La società Tiscali Italia S.p.A è tenuta:

i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 525,00 (cinquecentoventicinque/00) quale indennizzo per il malfunzionamento lamentato, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza;

ii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 300,00 (trecento/00) quale indennizzo per mancata risposta ai reclami, con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza;

iii. a rimborsare al sig. XXXX le fatture emesse per un totale di € 198,98 (con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza) e ad annullare la morosità contestata, stornando l'integrale insoluto;

iv. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

3) La società Tiscali Italia S.p.A è tenuta infine a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima;

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

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

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 deliberazione 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