

DELIBERA N. 2

*****/ TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. – LINKEM RETAIL)
(GU14/529709/2022)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 20/02/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni ([Co.re.com.](#)) della Regione Autonoma della Sardegna" e [ss.mm.ii.](#);

VISTA l’istanza di ***** del 06/06/2022 acquisita con protocollo n. 0178235 del 06/06/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente *****, codice fiscale *****, rappresentato da *****, ha presentato in data 06/06/2022 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.).

La controversia ha per oggetto il Servizio di telefonia fissa e mobile con numero 070****94, relativamente ad un contratto privato.

L'istante afferma che dal 15/10/2021 mancava la linea del telefono e che l'interruzione del servizio sarebbe ancora in corso alla data dell'istanza di definizione. Rileva che anche la linea dati avrebbe subito un'interruzione dal 25/11/2021 ed ancora in corso alla data dell'istanza di definizione.

Nelle note allegate al formulario l'istante afferma di aver segnalato il disservizio dapprima telefonicamente al servizio clienti ed in seguito con PEC del 22/12/2021 e che l'operatore non avrebbe mai riscontrato il reclamo.

In data 11/03/2022 l'utente presenta quindi l'istanza di conciliazione.

Chiede un indennizzo quantificandolo in € 1.500, 00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ha depositato una memoria in data 19/07/2022 nella quale afferma in primo luogo che l'istante è titolare dal 2016 di un contratto dati e Voce, associato alla Linea 070****94, tuttora attivo e regolarmente fruito. In ordine ai disservizi oggetto della presente controversia rileva come la prima segnalazione sia pervenuta in data 29/11/2021. In data 30/11/2021, veniva aperto un guasto (di seguito "TT") verso Telecom Italia, causa assenza di portante, chiuso, in data 14/12/2021, causa Forza Maggiore/Calamità naturali (All.1). A seguito della chiusura del predetto TT, perveniva una contestazione scritta, datata 30/12/2021. Effettuate le opportune verifiche sulla Linea, constatato che allo stato delle verifiche il servizio era fruito regolarmente, come evidenziato dai log di connessione registrati sui sistemi, Tiscali riscontrava (All.2) la comunicazione dando atto della chiusura del TT (cfr.All.1) e dell'applicazione di un indennizzo di € 60,00 accordato, in base al canone mensile e alla Carta dei servizi, ed applicato alla fattura numero 220840396 del 02/05/2022 (All.3). Evidenzia che, a seguito del riscontro ricevuto dall'istante (cfr.All.2), nessuna segnalazione è pervenuta e che il cliente avrebbe ben potuto contattare il servizio clienti, telefonicamente o via chat o in una delle modalità previste nella Carta dei servizi. In relazione alle richieste contenute nell'istanza GU14 l'operatore osserva che in merito all'indennizzo per malfunzionamento del servizio, il dies a quo è il 29/11/2022, data della prima segnalazione (cfr.All.1) e che

il dies ad quem coincide invece con la chiusura del TT e con il ripristino del servizio (allega i log di connessione, All.4) a riprova che il disservizio si è concluso il 13/12/2021, pertanto, sottolinea che sarebbero quindici (15) i giorni di disservizio. Precisa che, ai sensi della delibera n. 347/18/CONS, art. 2 comma 3, non si applicano gli indennizzi previsti nel regolamento in quanto Tiscali, entro 45 giorni dal reclamo, ha applicato l'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi e ha inviato puntuale riscontro al Cliente. In merito all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, evidenzia di aver riscontrato il reclamo puntualmente, entro i quarantacinque (45) giorni previsti nella Carta dei Servizi. Allega la ricevuta di consegna della pec inviata (All.5). In merito al rimborso fatture pagate e non dovute e storno fatture insolite richiama la Carta dei servizi Tiscali (All.B) che all' art 3.3 recita "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". Rileva che nessun reclamo è stata ricevuto per contestare le fatture emesse durante il predetto periodo e che Tiscali, tuttavia, ha accordato un indennizzo di € 60,00 che tiene conto del periodo impattato dal guasto. L'operatore chiede di tenere conto dell'operato di Tiscali che ha gestito puntualmente la segnalazione dell'istante, accordando l'indennizzo nonostante il guasto sia stato chiuso con causale forza maggiore. Rammenta infatti che, ai sensi dell'art 7.3 delle condizioni contrattuali, Tiscali non potrà essere ritenuta responsabile in caso di malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio e/o limitazioni dell'ampiezza di banda dovute a cause ad essa non imputabili quali, a titolo esemplificativo: i) cause di forza maggiore o impossibilità sopravvenuta (All.A). Rileva infine che il reclamo è stato inoltre inviato ad un account/ indirizzo non presente nella Carta dei Servizi, ai sensi dell'art 3.3 (All.B), pertanto nessuna segnalazione è pervenuta al servizio clienti nelle modalità della stessa Carta dei Servizi. Pertanto, Tiscali chiede di rigettare ogni pretesa avversa.

3. Motivazione della decisione

In data 21 ottobre 2022 le parti hanno partecipato all'udienza di discussione, in cui hanno ribadito le loro posizioni, senza tuttavia addivenire ad un accordo.

L'istanza è infondata e deve essere rigettata.

Dai documenti depositati dalle parti risulta che l'istante ha formalmente presentato un reclamo per malfunzionamento del servizio in data 28 dicembre 2022, tramite l'avvocato *****, lamentando l'assenza di linea voce dal 15/10/2021 e l'assenza della linea dati a partire dal 25/11/2021 ed ancora in corso alla data della segnalazione.

Contrariamente a quanto asserito dall'istante, tuttavia, vi è stato un tempestivo riscontro del reclamo, precisamente il 12 gennaio 2022, come risulta dalla ricevuta di avvenuta consegna del messaggio indirizzato all'avvocato *****, con il quale si informava il cliente di aver corrisposto l'indennizzo previsto al punto 3.6 della Carta Servizi Tiscali pari ad € 60,00, pari a € 2,50 per ogni giorno di disservizio per i servizi della tipologia consumer.

Dai log di connessione depositati dall'operatore il servizio risulta inoltre ripristinato in data 14/12/2021.

L'indennizzo è stato in seguito accreditato nella fattura n. 220840396. Nella specie occorre dunque applicare l'articolo 2, comma 3 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" per cui "Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3".

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza di definizione.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 20 febbraio 2023

IL PRESIDENTE

Sergio Nuvoli