

DELIBERA N. 49

***** / **TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)**
(GU14/294335/2020)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 30/11/2021;

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, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

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 19/06/2020 acquisita con protocollo n. 0264173 del 19/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 17/06/2020, la società *****, codice fiscale/P.Iva *****, rappresentata dall'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 19/06/2020 l'istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.).

L'istante riferisce che da quando è stata attivata l'ADSL a 20 Mbps (agosto 2013) il servizio non ha mai funzionato correttamente, viaggiando ad una velocità più o meno di 1,50 Mbps in download e 0,30 Mbps in upload avendo continue disconnessioni del servizio. Espone delle ripetute segnalazioni telefoniche che non hanno mai risolto il problema e di aver sempre sopperito alla inefficienza della linea, lavorando al 90% da altre sedi.

Osserva che dal mese di marzo 2020 a seguito delle restrizioni imposte a causa del Covid-19 hanno dovuto lavorare al 90% dalla sede dove è installata l'utenza in questione (07075****6). L'impatto lavorativo è stato tragico, tanto che hanno immediatamente segnalato via PEC, i disservizi che elenca in via sommaria:

- velocità di connessione che non supera i 3 Mbps in download e 0,50 Mbps in upload,
- un numero di disconnessioni incalcolabile (oltre 50 volte in una giornata) sia dal servizio ADSL, che dall'accesso a Internet.

Espone che la scoperta più tragica è stata a seguito dell'unico contatto telefonico che hanno avuto con un operatore il quale ha riferito che la linea era settata a 5 Mbps totali (download, upload e perdita del segnale), lo stesso operatore riferiva di non poter alzare tanto la connessione in quanto la struttura a cui l'utenza è collegata prevede come tetto massimo (la somma del download, upload, perdita del segnale e margine di tolleranza) 10 Mbps.

In considerazione di quanto sopra e delle richieste inoltrate a Tiscali via PEC chiede:

- la restituzione di € 2.128,00 di canoni già pagati per un servizio non erogabile.
- la risoluzione definitiva del problema di continuità e stabilità del servizio, una velocità appropriata alle caratteristiche del contratto.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore depositava nei termini memoria con cui precisava che l'istante è titolare dal 2013 di un contratto Adsl e Voce su linea non attiva ("LNA"), denominato Tutto Incluso Affari Light (All.A). In relazione ai disservizi lamentati, precisava che, solo a seguito di segnalazione scritta, avvenuta in data 23/03/2020, la Scrivente, veniva a conoscenza di un presunto malfunzionamento sul servizio ADSL, legato ad una lentezza della connessione.

Nella medesima data, veniva aperto un guasto (di seguito "TT") n° 2773211, per Linea Degradata Telecom. Il TT veniva chiuso, in data 24/03/2020, come non riscontrato (All.1). In data 08/04/2020, il cliente, segnalava nuovamente un disservizio sull'adsl, veniva aperto il TT n° 2778897 per Linea Degradata Telecom.

Il TT veniva chiuso, in data 09/04/2020, come risolto con le seguenti note: linea stabile al momento delle verifiche da oltre 19 ore e 22 min con prof. 10M (All.2). In sede di gestione del guasto, per migliorare le prestazioni della connessione, veniva proposto all'istante il passaggio alla fibra tuttavia il cliente non si dimostrava interessato (cfr.All.2). Tiscali, dopo aver esaminato i log di connessione, riscontrava, in data 25/05/2020, il reclamo tecnico ricevuto, confermando al cliente la regolarità del servizio e l'assenza di qualsivoglia guasto (All.3). In ottemperanza alla normativa sul trattamento dei dati personali, che prevede la conservazione, per fini di giustizia dei dati di traffico telefonici per 24 mesi e dei dati di traffico telematico per 12 mesi, si trasmettono i log di connessione ancora nella disponibilità della Società per il periodo consentito (All.4). Come si può facilmente evincere non emergono criticità, le connessioni risultano regolari, sono presenti alcune disconnessioni in giornate isolate. Si evidenzia che prima del 23/03/2020 non risulta pervenuta alcuna segnalazione da parte dell'istante, in alcuna delle modalità messe a disposizione nella Carta dei Servizi Tiscali (All.B), né l'istante fornisce prova alcuna del supposto mancato funzionamento del servizio. A tal proposito, si trasmette (All.5) la schermata di sistema di gestione del cliente (Customer Relationship Management "CRM"), che dimostra come, alcuna segnalazione, telefonica o scritta di malfunzionamento o di richiesta di assistenza tecnica da parte dell'Istante, sia pervenuta alla Scrivente prima del 23/03/ 2020

Per quanto concerne le contestazioni avanzate dall'istante in merito alla lentezza della connessione, giova precisare che, l'art 2.1.2 della Carta dei Servizi (cfr.) indica le Prestazioni fornite con l'offerta base, ossia l'informativa circa le prestazioni di ciascuna offerta base. All'indirizzo web <http://abbonati.tiscali.it/documenti/delibera/> sono pubblicate le prestazioni delle offerte vigenti di accesso ad Internet da postazione fissa (Allegato 6 Delibera n. 244/08/CSP e valori degli indicatori specifici di cui all'art. 8, comma 6 della Delibera n. 244/08/CSP), pertanto i valori di banda garantiti (All.6) per l'offerta sottoscritta sono riportati chiaramente nella tabella.

Si evidenzia che da subito la Scrivente si è attivata con l'apertura di due guasti, l'ultimo dei quali è stato chiuso con linea stabile profilo 10 M pertanto con un valore di banda garantito dal contratto.

Si rileva inoltre come, qualora non fossero stati rispettati i livelli di qualità del servizio, che Tiscali si impegna a rispettare ai sensi dell'art. 8 comma 6 della delibera 244/08/CSP e successive modificazioni, il cliente ben avrebbe potuto recedere dal contratto. A tal fine, la procedura prevede che il Cliente debba scaricare dal sito www.misurainternet.it il software Ne.Me.Sys, per verificare e certificare la qualità della propria connessione. Affinché la misurazione possa essere considerata valida, il Cliente dovrà attenersi scrupolosamente alle condizioni operative di utilizzo del software di cui al link www.misurainternet.it/nemesys.php. Qualora i valori riscontrati in seguito alla misurazione siano peggiorativi rispetto a quelli indicati, il Cliente potrà inviare un reclamo a Tiscali, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, allegando la stampa del risultato della verifica. Nel caso in cui, entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte di Tiscali, il Cliente effettui una nuova misurazione e non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, potrà, entro i successivi 30 giorni, recedere dal contratto, senza penali o costi di disattivazione. Il Cliente potrà effettuare una nuova misurazione e produrre un nuovo reclamo non prima di almeno 45 giorni dalla data dell'ultima misurazione effettuata.

Dai sistemi non risulta pervenuto alcun test Ne.Me.Sys e l'istante non ha dato prova dell'invio all'interno del fascicolo documentale.

Per quanto concerne la richiesta di rimborso di tutte le fatture, avanzata dall'istante, si precisa che la Carta dei servizi (cfr.All.B), 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”.

Nessun reclamo è stata ricevuto dalla Scrivente per contestare le fatture emesse nel periodo oggetto di contestazione. Si aggiunga inoltre, che, un parziale e sporadico disservizio non giustifica la richiesta di rimborso di intere fatture.

Chiede pertanto il rigetto ogni pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesta Ecc.ma Autorità.

3. Repliche dell'istante

Il 10 settembre 2021, l'istante ha presentato repliche precisando di non volere chiedere il rimborso delle fatture, ma piuttosto *“una restituzione di danaro quantificata nell'ordine dei servizi venduti da Tiscali e non erogabili dalla stessa, quanto meno non sulla connessione fornita all'istante”*. Riferisce di un numero incalcolabile di chiamate al servizio clienti Tiscali con lunghe attese o senza risposta, non documentabili. Comunica che le condizioni della linea non sono migliorate e che il problema non è stato

risolto neanche sostituendo il modem. Riferisce delle rilevazioni sulla linea effettuate con l'ultimo modem e evidenzia come la connessione business dovrebbe avere un minimo di continuità.

4. Motivazione della decisione

Entrambe le domande dell'istante non possono essere accolte per le motivazioni di seguito specificate:

Quanto alla domanda sub 1) La restituzione di € 2.128,00 di canoni già pagati per un servizio non erogabile a causa del malfunzionamento della connessione concernente la restituzione dei canoni già pagati:

Il caso di specie riguarda la scarsa velocità di navigazione, in relazione alla quale soccorre il richiamo al quadro normativo che regola la fattispecie in questione e nello specifico la delibera Agcom n. 244/08/CSP. Quest'ultima all'articolo 7, comma 3, pone a carico degli operatori l'obbligo di fornire la corretta indicazione della velocità di trasmissione dati e specificatamente la banda minima in downloading. L'adempimento del predetto obbligo da parte degli operatori, che evidentemente soddisfa esigenze di maggiore trasparenza e di scelta d'acquisto consapevole da parte degli utenti, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, il programma che misura e certifica la qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa resa all'utente finale. In ordine alla lamentata lentezza di navigazione, l'utente non ha fornito alcuna certificazione valida (Ne.Me.Sys.) comprovante la predetta problematica. Va detto, per altro, che seppure avesse provveduto in tal senso producendo la certificazione non sarebbe stato comunque possibile - in questa sede - riconoscergli il rimborso dei canoni o come meglio specificato in repliche "la restituzione di danaro quantificata nell'ordine dei servizi venduti da Tiscali e non erogabili dalla stessa, quanto meno non sulla connessione fornita all'istante". L'art. 8, comma 6 della predetta delibera Agcom n. 244/08/CSP prevede, infatti, che "qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata".

Pertanto, ai sensi della vigente normativa, l'istante ha la possibilità di recedere dal contratto senza alcun costo, nel rispetto dell'articolo 8, comma 6, sopra citato, ma non anche il diritto di ottenere il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'erogazione del servizio Adsl, sia pure non rispondente agli standard di qualità convenuti contrattualmente (ex multis Delibera Agcom n. 155/16/CONS e n. 77/17/CONS).

L'istante non ha mai formalizzato la risoluzione del contratto, accettando dunque, nei vari anni in cui si è protratta la problematica l'erogazione del servizio tale e quale, traendone comunque una qualche marginale o parziale utilità.

In riferimento a ciò, non risulta, pertanto, accoglibile la domanda dell'istante sub 1) non essendo tale facoltà riconosciuta dalla normativa sopra citata.

Quanto alla domanda sub 2) “La risoluzione definitiva del problema di continuità e stabilità del servizio, una velocità appropriata alle caratteristiche del contratto”.

L'istanza, avendo ad oggetto una richiesta di intervento al fine di rendere più efficiente la rete, esula dalle competenze di questo Comitato, il quale può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi e non certo a porre in essere interventi di miglioramento della rete. Tuttavia, tale richiesta, qualora sia ancora attuale l'interesse dell'istante alla somministrazione del servizio, può essere formalizzata direttamente all'operatore, trattandosi di materia rimessa alla disponibilità negoziale.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Il Corecom Sardegna per le motivazioni in premessa, rigetta l'istanza nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.).
- 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, 30 novembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
Graziano Cesaraccio