

DELIBERA N. 8

******* / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/719239/2024)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 08/04/2025;

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 24 marzo 2023 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 01/12/2024 acquisita con protocollo n. 0315374 del 01/12/2024;

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 27/11/2024, il Sig. ***** (codice fiscale *****), rappresentato dall'Avv. ***** congiuntamente e disgiuntamente all'Avv. ***** (giusto mandato in atti) - ha presentato in data 01/12/2024 l'istanza per la definizione della controversia in essere nei confronti dell'Operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), ai sensi degli articoli 14 e segg. del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 (servizio di telefonia fissa, nr. di riferimento: 07*****65, tipo di contratto: privato).

L'istante contesta il malfunzionamento dei servizi fonia e internet per il periodo dal 24/04/2024 al 15/08/2024 e la loro completa interruzione per il periodo dal 16/08/2024 al 25/11/2024.

Il Sig. ***** rappresenta di aver presentato numerosi reclami al Servizio Clienti dell'Operatore che, seppur a conoscenza del guasto, procrastinava in più occasioni la data di prevista risoluzione, senza fornire alcuna informativa o motivazione.

Il Gestore telefonico, inoltre, avrebbe emesso fatture riferite al periodo di mancata erogazione dei servizi, che l'istante contestava integralmente.

Considerata la mancata risposta al reclamo presentato in data 16/08/2024, l'istante evidenzia di aver presentato, il 09/11/2024, anche l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo in seno al procedimento per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione avviato in pari data e conclusosi con mancato accordo.

I disservizi sarebbero stati risolti dall'operatore, con ritardo, solo in data 25/11/2024.

L'istante, pertanto, conclude domandando in tal sede:

a. l'indennizzo per malfunzionamento dei servizi fonia e internet (parziale e discontinua erogazione), ex Art. 6 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS, dal 24/04/2024 al 15/08/2024, per un totale di 114 giorni;

b. l'indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e internet, ex Art. 6 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS, dal 16/08/2024 al 25/11/2024, per un totale di 102 giorni;

c. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, nella sua misura massima;

d. l'annullamento delle morosità pendenti derivanti da fatture emesse in corso di mancata erogazione dei servizi;

e. il rimborso per spese di assistenza e procedura; per un totale complessivo di € 2.300,00.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria difensiva trasmessa in data 16/12/2024, nel rispetto dei termini stabiliti dal Regolamento, Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) – rappresentata dall'Avv. ***** - ha domandato il rigetto dell'avversa istanza, rappresentando quanto segue:

-l'utente ha segnalato una sola volta l'assenza di linea, precisamente in data 16/08/2024, al Servizio Clienti;

- a seguito di detta segnalazione è stato prontamente aperto un

ticket; - il guasto veniva chiuso in data 22/11/2024;

- il 27/11/2024 veniva applicato uno sconto in fattura pari ad € 242,50 in applicazione dell'indennizzo automatico di cui all'art. 3, comma 1, dell'Allegato A alla Del n. 347/18/CONS;

- nella medesima data veniva data comunicazione all'utente dell'avvenuta applicazione dell'indennizzo.

L'operatore chiede inoltre il rigetto delle richieste avanzate dall'utente per i seguenti motivi:

- quanto alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi fonia e internet dal 24/04/2024 al 15/08/2024, per non essere mai pervenuta alcuna segnalazione prima del 16/08/2024 e comunque alcun reclamo scritto;

- quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, per non esser mai stato trasmesso alcun reclamo scritto e, comunque, per aver dato comunicazione all'utente dell'avvenuta applicazione dello sconto in fattura in data 27/11/2024;

- quanto, infine, alla richiesta di indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e internet, ostandovi il disposto dell'art. 2, comma 3, dell'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, avendo erogato l'indennizzo automatico previsto dalla Carta dei Servizi.

3. Le repliche dell'istante

Con memorie trasmesse in data 16/12/2024, nel rispetto dei termini stabiliti dall'art. 16, comma 2, del Regolamento, il Sig. *****, nel reiterare le richieste di indennizzo già formulate, ha replicato alle avverse eccezioni evidenziando quanto segue:

- la mancata contestazione da parte dell'Operatore della completa interruzione dei servizi fonia ed internet per il periodo intercorrente tra il 16/08/2024 e il 22/11/2024, e la conseguente spettanza in suo favore degli indennizzi ex Art. 6 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS;

- la mancata comunicazione, entro il previsto termine di 45 giorni, dell'intervenuto accoglimento del reclamo formulato a mezzo ticket di segnalazione al Servizio Clienti in data 16/08/2024, e la conseguente inapplicabilità del disposto dell'art. 2, comma 3, dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS;

- la non riconducibilità delle somme riconosciute dall'Operatore alla fattispecie dell'indennizzo automatico previsto dal Regolamento in data 27/11/2024, essendo ampiamente decorso a quella data il termine previsto dall'art. 2, comma 3, dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS; a tal riguardo, l'utente fa osservare che il comportamento dell'operatore appare elusivo della ratio sottesa all'erogazione dell'indennizzo automatico (da riconoscersi nella tempestiva e autonoma gestione della contestazione dell'utente prima dell'incardinamento di formali procedimenti di natura indennitaria) e della normativa regolamentare dei maggior indennizzi tabellari.

4. Le repliche dell'operatore

Con memorie trasmesse in data 07/01/2025, Tiscali Italia S.p.A. ha precisato che l'indennizzo di € 242,50 è stato calcolato sulla base della Carta Servizi, per un totale di 97 giorni e per l'importo giornaliero di € 2,50.

In data 24/01/2025 l'operatore ha ribadito che alcuna segnalazione di malfunzionamento è mai pervenuta prima della data del 16/08/2024, e che è pertanto infondata la richiesta di indennizzo per malfunzionamento/instabilità del servizio a far data dal 24/04/2024.

5. Motivazione della decisione

Entrambe le parti hanno partecipato all'udienza di discussione tenutasi in data 24/01/2025, alle ore 13:00, conclusasi senza accordo.

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

Preliminarmente, occorre inoltre esaminare l'eccezione di inammissibilità delle controdeduzioni depositate in data 25/01/2025 poiché la trasmissione sarebbe avvenuta in violazione dei termini previsti dall'avviso di convocazione. L'eccezione è infondata in quanto, come rilevato dall'operatore in sede di memoria di replica del 27/01/2025, il comma 2 dell'articolo 16 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (Allegato B alla delibera n. 194/23/CONS) prevede che l'operatore può presentare memorie e depositare documenti entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento e che entro i successivi venti giorni le parti possono presentare memorie di replica. Occorre rilevare

che, nella specie, la comunicazione di avvio del procedimento è avvenuta il 04/12/2024 e l'operatore, già il 16/12/2024, ha depositato le controdeduzioni, alle quali hanno fatto seguito le repliche di entrambe le parti, presentate comunque, entro l'arco temporale previsto dalla citata disposizione del Regolamento. Del resto, la memoria del 24/01/2025 non aggiunge nessun elemento di novità rispetto alle controdeduzioni del 16/12/2024 in quanto l'operatore aveva già eccepito in quella sede, quanto ribadito nella memoria di replica e cioè che alcuna segnalazione di guasto era mai pervenuta prima del 16/08/2024.

Nel merito, esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le domande di parte istante possano essere accolte parzialmente, nei limiti di seguito indicati.

sub a) Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento dei servizi fonia e internet (parziale e discontinua erogazione), ex Art. 6 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS, dal 24/04/2024 al 15/08/2024. L'istante lamenta la parziale e discontinua erogazione dei servizi fonia e internet dal 24/04/2024 al 15/08/2024; si rileva, tuttavia, che non risultano in atti reclami scritti ovvero segnalazioni presentate al Servizio Clienti in detto periodo. È noto che l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile allorquando il disservizio venga segnalato dal cliente. Giocoforza, tale esigibilità non può essere pretesa in assenza di segnalazione/reclamo. Se sul gestore ricade l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, sul cliente grava quantomeno l'onere della segnalazione. A ciò si aggiunga che l'art. 13, comma 1 del Regolamento Indennizzi stabilisce che: "Nelle fattispecie contemplate dagli articoli 6, 8, 9 e 11, il calcolo dell'indennizzo è effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente", mentre il successivo art. 14, comma 4 prescrive che: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". La richiesta di indennizzo ex Art. 6 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS, per il periodo dal 24/04/2024 al 15/08/2024, pertanto, non è accoglibile.

sub b) Sulla richiesta di indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia ed internet, ex Art. 6 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS, dal 16/08/2024 al 25/11/2024. L'istante lamenta la completa interruzione dei servizi fonia e internet dal 16/08/2024 al 25/11/2024, segnalata al Servizio Clienti in data 16/08/2024 come confermato dall'operatore. Nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'Operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche. L'Operatore, per andar esente da propria responsabilità, è inoltre tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa; in questi casi, peraltro, deve anche fornire prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. L'art. 3, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce infatti che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Come previsto dalla Carta dei Servizi

(in atti), Tiscali s'impegna "ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione" e a "ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio". Nel caso di specie, l'Operatore non ha provato di aver provveduto a far cessare i disservizi lamentati dall'istante entro le tempistiche contrattuali, garantendogli la continuità del servizio; il medesimo ha peraltro pacificamente ammesso e riconosciuto il disservizio, dichiarato risolto il 22/11/2024, 98 dopo giorni la segnalazione dell'utente. Non solo; il medesimo non ha dimostrato che l'inadempimento è stato determinato da cause a lui non imputabili o da cause specifiche di esclusione della responsabilità e neppure ha provato di avere fornito informativa all'utente. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie, si può ritenere accertata la responsabilità del disservizio in capo all'Operatore e, quindi, l'inadempimento ex 1218 cc. Quanto al riconoscimento del diritto di indennizzo in capo all'utente, si impone la preliminare disamina dell'art. 2, comma 3, del Regolamento. La citata norma preclude l'applicazione degli indennizzi fissati dal Regolamento se l'operatore, entro 45 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. Nelle sue controdeduzioni, Tiscali Italia S.p.A. evidenzia di aver predisposto uno sconto in fattura di € 242,50 in data 27/11/2024 per il disservizio segnalato, secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi (all'art. 3.6, comma 1; tanto emerge dal richiamo alla modalità di calcolo di € 2,50 giornalieri); a suo dire, non sarebbe riconoscibile all'utente l'indennizzo regolamentare di cui all'art. 6 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS ostandovi il disposto dell'art. 2, comma 3, cit. Tale eccezione non può essere accolta in quanto risulta evidente che l'indennizzo contrattuale, non solo non è stato erogato dall'Operatore nei tempi previsti dal Regolamento, ma a fronte di un reclamo inviato il 16/08/2024, la predisposizione dell'indennizzo è stata comunicata soltanto il 27/11/2024, a conclusione della procedura conciliativa e del procedimento finalizzato ad ottenere tutela mediante provvedimento d'urgenza. L'effetto preclusivo menzionato all'art. 2, comma 3, è di fatto "superato" dall'omesso rispetto del termine di 45 giorni ivi previsto. Pertanto, va riconosciuto in tal sede l'indennizzo regolamentare in base al parametro previsto dall'art. 6, comma 1, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Tiscali Italia S.p.A. è dunque tenuto a liquidare all'istante l'importo di € 933,50, così determinato: si considerano 101 giorni - dal 16/08/2024 (data non controversa di segnalazione del disservizio) al 22/11/2024 (data non controversa di risoluzione del problema) * € 6 pro die, pari ad euro 588, 00, per ciascun servizio principale, ovvero complessivi euro 1.176,00, considerato che interessati dal malfunzionamento sono i servizi principali voce e internet e decurtata la somma di € 242,50 eventualmente già corrisposta dall'operatore.

sub c) Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex Art. 12 dell'Allegato A alla D.347/18/CONS, nella sua misura massima. In merito alla richiesta di indennizzo avanzata dall'Utente per la mancata risposta ai reclami si osserva, preliminarmente, che: l'articolo 1 lett. j) del Regolamento in materia di indennizzi di cui allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS prevede che per "reclamo" s'intende "la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina

regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio di assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio"; l'operatore, come stabilito dall'Agcom, "deve sempre rispondere al reclamo, al massimo entro 45 giorni dal momento in cui lo riceve (o meno, se indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi)"; la Carta dei servizi stabilisce che Tiscali "riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo". Tanto premesso, anche a voler "equiparare" il messaggio del 27/11/2024 (predisposizione di sconto in fattura per € 242,50) quale riscontro al reclamo presentato dall'utente al Servizio Clienti in data 16/08/2024, come già evidenziato risultava ampiamente superato a quella data il termine "massimo" di 45 giorni. Conseguentemente, è dovuto all'utente l'indennizzo di cui all'art. 12 dell'Allegato A) alla Delibera n. 347/18/CONS, pari ad Euro 2,50 pro die. Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il dies a quo nella data del 30 settembre 2024, (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi per la risposta al reclamo del 16 agosto 2024) e il dies ad quem nella data di presentazione dell'istanza di conciliazione del 9/11/2024, per un totale di 40 giorni, corrispondenti ad € 100,00 (40 x € 2,50).

sub d) Sulla richiesta di annullamento delle morosità pendenti derivanti da fatture emesse in corso di mancata erogazione dei servizi. Tale richiesta non può essere accolta, considerato che il disservizio è ristorato dall'indennizzo riconosciuto ex Art. 6 dell'Allegato A alla Del. 347/18/CONS di cui al punto sub b) e che, in ogni caso, le fatture in contestazione non sono state prodotte.

sub d) Sulla richiesta di rimborso per spese di assistenza e procedura. Per quanto riguarda la richiesta di rimborso spese, viene in considerazione l'Art. 20, comma 6, del Regolamento, secondo cui "Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità". Ebbene, non si ritiene di accogliere la predetta richiesta, considerati la totale gratuità della procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb e l'assenza in atti di documentazione attestante spese di procedura "necessarie e giustificate" (cfr. sul punto delibere Agcom nn. 145/22/CONS, 14/23/CIR, 21/23/CIR).

DELIBERA

Articolo 1

1. in parziale accoglimento dell'istanza, nei termini di cui in motivazione, la società Vodafone s.p.a è tenuta a corrispondere all'istante:

2. - la somma di € 933,50 (euro novecento trentatré/50) a titolo di indennizzo per malf funzionamento del servizio ai sensi dell'art. 6, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi;

3. - la somma di € 100, 00 (euro cento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi;

4. 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.

5. 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, 8 aprile 2025

IL PRESIDENTE

Mario Cabasino