

DELIBERA N. 96/2020
XXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/168836/2019)

Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 18.06.2020;

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. 203/18/CONS, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*” VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”;

VISTA la delibera 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 04/09/2019 acquisita con protocollo n. 0372006 del 04/09/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 18.06.2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione del 17.07.2019, l’utente ha presentato istanza di definizione, come indicato in premessa, lamentando nei confronti di Tiscali Italia X (Aria X), di seguito Tiscali, quanto segue:

-che, già cliente Tiscali con servizio Voce + adsl (Tutto Incluso Light), ha concluso in data 23.01.2019 il contratto UltraInternet per la conversione della linea in tecnologia Fibra;

-che, con sms ed e-mail del 08.03.2019, Tiscali comunicava che la variazione del servizio era prevista entro il 18.03.2019” ma che a tal data il servizio “UltraInternet” non veniva attivato;

-di aver usufruito dal 18.03.2019 della linea mediante la precedente tecnologia finchè in data 10.04.2019 l’operatore ha interrotto completamente l'erogazione dei servizi voce adsl;

-di aver chiamato quotidianamente il 130 dal 10.04.2019 senza mai riuscire ad interfacciarsi con l'Assistenza tecnica finchè il 23.04.2019, Tiscali comunicava l'apertura di n.2 ticket di segnalazione/ reclamo, il n. 936814-437184839 attivato mediante Canali Social e il n. 2633945 (ticket mutato poi nel n. 2640590);

-che in data 8.05.2019 venivano depositate le istanze UG/120048/2019 e GU5/120057/2019 ma che nonostante l'emissione del provvedimento temporaneo da parte del Corecom Emilia-Romagna, Tiscali comunicava la riattivazione del servizio mediante SMS solamente il 28.05.2019;

- che dalla breve ricostruzione dei fatti è evidente che Tiscali è inadempiente per un molteplice ordine di ragioni, in particolare: non ha attivato il servizio “UltraInternet” in fibra ottica entro i n. 90 giorni previsti dalla Carta dei Servizi, comunicando l'attivazione dello stesso solamente in data 28.05.2019; ha sospeso i servizi dati e fonia a partire dal 10.04.2019 sino all'attivazione del nuovo servizio in Fibra comunicata solamente il 28.05.2019; non ha mai riscontrato in modo circostanziato e puntuale i plurimi reclami. In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- a) indennizzo ex art. 4 e 13, comma 2, del Regolamento per ritardata attivazione del servizio Ultrainternet con aumento di 1/3 per servizio fibra dal 23.04.2019 al 15.05.2019 (si precisa che si considera il diem ad quem come rettificato ed indicato nella memoria di replica dell'istante assunta prot. 0475628 del 06.11.2019) per euro 220,00 (7,50 euro/die x 22 giorni+ 1/3 Fibra);
- b) indennizzo ex art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi per completa assenza dei servizi fonia e dati dal 10.04.2019 al 15.05.2019 (con la stessa precisazione di cui al precedente punto a) per euro 324,00 (6 euro/die x27 giorni x 2 servizi);
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami presentati a partire dal 10.04.2019 per euro 300,00;
- d) il rimborso delle fatture pagate in assenza di servizio, in particolare, limitatamente ai periodi contestati, delle fatture n. 190329358 (doc.n.9) e n. 190761996 (doc.n.10);
- e) indennizzi vari ed eventuali previsti all'All. A Delibera 347/18/CONS;
- f) spese di procedura per euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali, con propria memoria difensiva, ha anzitutto richiesto il rigetto della richiesta di indennizzo per ritardata attivazione del servizio in quanto quest'ultima è stata perfezionata entro i 90 giorni previsti dalla Carta servizi dalla conclusione dell'accordo del 23.01.2020 per l'attivazione del servizio in fibra misto rame denominato “UltraInternet” che prevedeva una connessione internet senza limiti fino a 200 Mb in ricezione e 20 Mbps in trasmissione e servizio voce. L'attivazione veniva espletata, infatti, in data 19/03/2019 così come riportato dalla fattura n 190761996 del 02/04/2019 e come si evince sia dalla schermata di sistema di attivazione che dal sistema di anagrafica.

In merito alla contestata assenza di servizi adsl e voce, l'operatore ha rappresentato che l'utente ha segnalato tramite il canale “social” la mancata connessione in data 23.04.2019 e l'assistenza in data 24/04/2019 predisponendo l'apertura del guasto mediante ticket n. 28077423 chiuso in data 26/04/2019. L'erogazione del servizio non risultava tuttavia ripristinata e il cliente telefonicamente segnalava nuovamente il mancato funzionamento inviando un'istanza GU5 al Corecom. In data 10/05/2019 si rendeva opportuno aprire ulteriore guasto con ticket n. 28162792 chiuso il 15/05/2019, a seguito di cui l'erogazione del servizio veniva definitivamente ripristinata. Pertanto, a causa di un guasto sulla rete Telecom le sessioni di connessione risultano interrotte del 18/04/2019 al 15/05/2019. Al

fine del calcolo del periodo indennizzabile, l'operatore ha sottolineato che la prima segnalazione dell'utente tracciabile e documentabile è in data 23.04.2019. Precisa che in sede di udienza di conciliazione conclusa con mancato accordo, Tiscali ha proposto un indennizzo dal 18/04 al 15/05 di € 200,00 unitamente ad un bimestre di canone gratuito.

In merito alla contestazione di mancato riscontro ai reclami, Tiscali eccepisce di aver riscontrato la segnalazione del cliente mediante il canale social e di aver ottemperato a quanto richiesto per fatti concludenti, intervenendo tempestivamente sulla gestione della segnalazione mediante l'apertura dei guasti.

Sulle spese di procedura richiede di compensare le spese di procedura in quanto in sede di udienza Corecom Tiscali ha partecipato formulando una proposta di indennizzo assolutamente congrua con quanto previsto dalla Carta dei servizi.

3. Replica dell'istante

Con memoria di replica (prot. 0475628 del 06.11.2019), l'istante ha eccepito che le schermate di sistema depositate dall'operatore non possono costituire prova atta a dimostrare l'attivazione in data 19.03.2019 del servizio Ultrainternet, che è avvenuta solo il 15.05.2020.

Ha evidenziato che l'ammissione dell'operatore in merito all'assenza dei servizi voce e dati dal 18.04.2019 supera l'eccezione relativa all'assenza di reclami precedenti al 23.04.2019 e che pertanto l'indennizzo ex art 6, comma 1, del Regolamento deve essere calcolato almeno dal 18.04.2019 al 15.05.2019.

Ha sottolineato di aver presentato numerosi reclami, almeno a partire dal 23.04.2019, sui canali social e al 130, definito canale ufficiale sulla Carta servizi e di non aver ricevuto pieno riscontro fino al deposito delle memorie difensive.

Ha ribadito la richiesta di euro 150,00 per le spese di procedura.

3. Motivazione della decisione

Le richieste formulate dall'istante possono trovare parziale accoglimento.

a) La domanda di cui al punto a) può essere accolta. L'utente, in istanza e successiva memoria di replica, richiede un indennizzo ex artt. 4 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi per ritardata attivazione del servizio "UltraInternet"- di cui al contratto concluso in data 23.01.2019- , dal 23.04.19 - 90 giorni dalla stipula contrattuale ex art. 2.2 Carta servizi - al 15.05.2019 - giorno di avvenuta attivazione, come dichiarato in memoria dall'operatore stesso.

Quest'ultimo eccepisce che Ultrainternet è stato legittimamente attivato in data 19.03.2019, producendo, a prova di ciò, copia della fattura n 190761996 del 02/04/2019 e delle proprie schermate di sistema.

Risulta agli atti lo scambio di sms dal 23 e del 30 aprile 2019 tra utente e gestore da cui si evince la successiva persistenza di problemi relativi all'attivazione in questione. Si rimanda al consolidato orientamento di Agcom, in linea con la giurisprudenza della

Cassazione in materia di onere della prova, per cui: “In assenza di riscontri probatori da parte dell’operatore, a fronte del ritardo lamentato dall’utente nell’attivazione del servizio, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell’operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell’utente” (delibera n. 4/10/CIR, conformi, ex multis, delibere n. 57/11/CIR, n. 129/12/CIR).

Considerato che dagli esiti istruttori, come sopra riportati, l’operatore risulta non aver adempiuto al suddetto onere probatorio, si ritiene di riconoscere l’indennizzo di cui all’art. 4, commi 1, del Regolamento indennizzi nonché la maggiorazione di 1/3 per servizio fibra di cui al successivo art. 13, comma 2, su cui Tiscali non ha replicato alcunché.

Considerato, per quanto sopra esposto, l’arco temporale indennizzabile pari a 22 gg - dal 23.04.2019 al 15.05.2019 si ritiene di corrispondere un indennizzo pari a (22 gg x 7,50/die) + 1/3 per un importo complessivo di euro 220,00.

b) Le richieste di cui ai punti b) e d) si trattano congiuntamente e possono trovare parziale accoglimento, come di seguito esposto.

Secondo il combinato disposto degli art. 6, comma 1, e 13, comma 1, del Regolamento indennizzi, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, è dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione a partire dal giorno della presentazione della relativa segnalazione all’operatore da parte dell’utente.

In merito alla ratio di considerare tale termine, quale dies a quo dell’indennizzo in questione, si richiama il consolidato orientamento di Agcom (delibere nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), per cui non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato, tempestiva segnalazione all’operatore, il quale, in assenza, non può avere contezza del guasto e, quindi, provvedere alla sua risoluzione (si veda conforme questo Corecom, ex multis, delibere nn. 60/2017 e 73/2017).

Dall’istruttoria relativa al caso in esame è risultato che, pur avendo l’operatore stesso riconosciuto in memoria, ex post, che l’interruzione dei servizi ha interessato il periodo compreso dal 18.04.2019 al 15.05.2019, tuttavia, l’utente ha presentato segnalazione in merito solo in data 23.04.2018 tramite sms su canale network di Tiscali dedicato all’assistenza clienti. Calcolato, dunque, un arco temporale indennizzabile di 22 giorni dal 23.04.2019 – data di segnalazione– al 15.05.2019 - data di attivazione - e considerato che il malfunzionamento ha interessato due servizi (voce e adsl), si ritiene di corrispondere un indennizzo ex art 6, comma 1 del Regolamento, complessivo di euro 264,00 pari a (22x6/die) x2.

Si ritiene, altresì, di rimborsare gli importi, riferiti al periodo di interruzione dei servizi, addebitati sulle fatture n. 190329358 e n. 190761996, considerato che quest’ultime, come prodotte agli atti, prevedono il pagamento dei relativi importi con addebito su conto corrente bancario, sulla cui effettuazione nulla eccepisce l’operatore.

c) La richiesta di cui al punto c) non può essere accolta.

Dalla documentazione depositata agli atti, risulta che l’istante ha presentato in data 23.04.2019, tramite il canale social network di assistenza dedicato “Tiscali Help desk”, segnalazione di assistenza, riscontrata sul medesimo canale in data 30.04.2019 dall’operatore, che ha riattivato la linea in data 15.05.2019.

Deve rilevarsi l'impossibilità di ricondurre la fattispecie concreta all'ipotesi disciplinata dal combinato disposto dell'articolo 8, comma 4, e dell'art. 11, comma 2, allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP - che prevede l'obbligatorietà della risposta in forma scritta entro quarantacinque giorni in caso di rigetto del reclamo, il cui mancato rispetto è idoneo a far sorgere, in capo all'utente, il diritto al riconoscimento di un indennizzo -, stante il disposto del precedente art. 1, comma 1, che definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". (Conformi delibere Agcom n. 22/11/CIR, n. 48/11/CIR, n. 76/11/CIR).

Si ritiene pertanto che la richiesta avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo non meriti accoglimento stante l'impossibilità, alla luce della normativa richiamata, di qualificare come reclamo la suddetta segnalazione di assistenza, che, peraltro, risulta riscontrata in data 30.04.2019, sul medesimo canale network, dall'operatore, che ha risolto il disservizio in data 15.05.2019.

d) La richiesta di cui al punto e) non può esser accolta in considerazione della sua evidente genericità ed indeterminatezza.

e) La richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al punto f) non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate (Conforme è il recente costante orientamento Agcom, si vedano, ex multis, delibere nn. 223/20/CIR, 220/20/CIR, 208/20/CIR)

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità:

DELIBERA

1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali Italia X (Aria X), per le motivazioni di cui in premessa.

2) Tiscali Italia X (Aria X) è tenuta a corrispondere, in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 220,00 a titolo di indennizzo ex artt. 4, comma 1, e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS;
- II. euro 264,00 a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS;
- III. euro 100,00 a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi approvato con delibera Agcom n. 347/18/CONS.

3) Tiscali Italia X (Aria S.p.A.) è tenuta, altresì, a rimborsare gli importi - maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza - addebitati sulle fatture n. 190329358 e n. 190761996 relativi al periodo di interruzione dei servizi

4) Tiscali Italia X. (Aria X) è tenuta, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 18.06.2020

FIRMATO
IL PRESIDENTE
Stefano Cuppi