

DELIBERA N. 9

XXX VIOLANTE / TISCALI ITALIA XXX (GU14/84321/2019)

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 23/09/2019;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies

legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera 395/17/CONS;

VISTA l'istanza di XXX VIOLANTE del 15/02/2019
acquisita con protocollo n. 0066126 del 15/02/2019; VISTI
gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

l'istante ha lamentato l'interruzione senza alcun preavviso del servizio. In particolare, l'utente ha evidenziato l'assenza del collegamento alla rete internet ed il non funzionamento della linea telefonica per oltre dieci giorni. Sulla base di tale ricostruzione dei fatti, l'istante ha presentato le seguenti richieste: storno ultima fattura ed indennizzo

2. La posizione dell'operatore

L'operatore evidenzia di aver ricevuto una prima segnalazione di guasto l'8 ottobre 2018, chiusa il successivo 11 ottobre e una seconda il successivo 17, chiusa il 18 ottobre, e di aver già provveduto ad indennizzare l'istante, applicando gli indennizzi contrattuali, con le modalità e secondo gli importi previsti dalla Carta Servizi. Invero, nonostante i disservizi non fossero imputabili alla Società resistente, quest'ultima, in riscontro al reclamo dell'istante del 15 ottobre 2018, con missiva del 22 ottobre, gli ha comunicato il riconoscimento dell'indennizzo contrattualmente previsto dalla Carta servizi, successivamente applicato nella fattura n. 190212XXX del 2 gennaio 2019. Per tali motivi, la resistente ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste della parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato. Dalla documentazione prodotta dalle parti, ed in particolare dalla copia delle schede tecniche dei Ticket depositati dalla società resistente, è emersa una segnalazione di guasto effettuata l'8 ottobre 2018, chiusa l'11, oltre i termini previsti per l'eliminazione dei guasti dalla Carta servizi, e un'altra segnalazione del 17 ottobre 2018, chiusa nei termini contrattuali. 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. Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce 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. Inoltre ai sensi del punto 2.3 della Carta dei Servizi, Tiscali “a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento della propria rete si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela”. Nel caso di specie, la resistente non ha provveduto a far cessare il disservizio nei termini contrattualmente previsti, imputando il disservizio segnalato l’8 ottobre 2018 a causa di forza maggiore, ovvero ad un allagamento – alluvione in centrale, ma non fornendo alcuna prova di tali circostanze. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla risoluzione tempestiva del guasto segnalato dall’utente e per non aver garantito, dunque, una continua e regolare erogazione del servizio. L’accertamento della responsabilità dell’operatore implicherebbe la corresponsione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio. Senonché, dalla documentazione in atti, emerge che la Società ha già provveduto ad indennizzare l’utente per il descritto disservizio, riconoscendogli un indennizzo automatico di importo pari ad € 90,00, calcolato secondo i parametri di cui alla Carta dei servizi (€ 5,00 X 18 giorni di disservizio). La Carta servizi, infatti, al punto 3.6, comma 1, prevede in caso di mancata riparazione del guasto nei termini contrattualmente garantiti, l’accreditamento a titolo di indennizzo di una somma pari a 5,00 € per ogni giorno di disservizio, unicamente per servizi della tipologia Business come nel caso di specie e al comma 2, precisa che, ai fini del calcolo dell’indennizzo, il Servizio identificato da un unico numero contratto, dovrà essere considerato unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti, e queste siano tutte impattate dal malfunzionamento. Il disservizio è stato peraltro calcolato a partire dall’1 ottobre 2018, nonostante la prima segnalazione dall’istante risulti l’8 ottobre 2018 e nonostante la Carta servizi preveda che il periodo indennizzabile sia limitato ai giorni intercorrenti tra la data di ricezione della segnalazione del cliente e la data di ripristino della funzionalità del servizio. L’operatore, ai fini probatori, ha allegato la fattura n. 190212XXX del 2 gennaio 2019, in cui alla sezione “altre voci”, emerge l’accredito dell’indennizzo automatico previsto al punto 3.6 della Carta Servizi. Perciò le richieste dell’istante devono essere rigettate in quanto già soddisfatte, atteso che ai sensi dell’art. 2, comma 3, dell’All. A alla Delibera 347/18/ CONS, qualora l’operatore eroghi gli indennizzi contrattuali in seguito al reclamo dell’istante entro 45 giorni dallo stesso, gli indennizzi previsti dal suddetto Regolamento non trovano applicazione. Nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, attesa l’infondatezza della domanda, che rasenta la temerarietà della lite.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell’art. 20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell’odierna seduta, il Comitato all’unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto integrale dell'istanza presentata dal sig. Violante XXX , nei confronti della società Tiscali Italia
2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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.

Reggio Calabria, 23 settembre 2019

IL PRESIDENTE

Firmato da:ROTTA GIUSEPPE
Motivo:Giuseppe Rotta Presidente Corecom
Luogo:Reggio Calabria
Data: 23/09/2019 19:22:39