

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/205207/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Toscano X - Tiscali Italia X (Aria X) IL DIRETTORE

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, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Regolamento Indennizzi;

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;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Toscano X, del 17/11/2019 acquisita con protocollo N. 0494159 del 17/11/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante ha rappresentato: “Ho formulato istanza di conciliazione al fine di ottenere l’indennizzo per i danni arrecati alla mia attività professionale, in conseguenza della ritardata attivazione della linea voce (telefono e fax, che è ancora non funzionante), effettuata dopo circa due mesi dall’attivazione del contratto, avvenuta l’08.02.2019. Ho più volte chiesto l’intervento di un tecnico presso il mio studio, al fine di risolvere, una volta per tutte, il problema e proseguire nel rapporto contrattuale, ma il gestore telefonico, evidentemente, non intende risolvere il problema, che ancora oggi, per ciò che concerne il fax, persiste e sta continuando a causare gravi pregiudizi al sottoscritto. Nonostante lo stesso operatore abbia ammesso i problemi tecnici legati a tale attivazione, non ha inteso riconoscere alcun danno allo scrivente, che appare palese e gravissimo, trattandosi di uno studio legale. Pertanto, insisto nella richiesta di indennizzo della somma di € 2000,00, in conseguenza di tutti i danni causati dalla compagnia telefonica” Il tentativo obbligatorio di conciliazione, si è tenuto il 28 ottobre 2019.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione, ove ha esposto: “Il Cliente è titolare di un Servizio Tiscali adsl e voce denominato “ULTRA FIBRA GIGA AFFARI”, sulla linea 09652X e attivo dall’ 08/02/2019. In data 07/03/2019 il Cliente segnalava telefonicamente un malfunzionamento sulla linea telefonica. In particolare riferiva al supporto tecnico la mancata ricezione delle chiamate, mentre le chiamate in uscita risultavano regolarmente instradate. Tiscali provvedeva prontamente all’apertura del guasto N. 2614X per le opportune verifiche. Il suddetto guasto veniva chiuso in data 15/03/2019 con la risoluzione della problematica (...)”. Le chiamate in uscita e la connessione adsl, come verificabile dai tabulati telefonici e dai log adsl, non sono state impattate dal sopra citato disservizio”. Nello specifico, ha rappresentato: a) il Cliente ha, per la prima volta, segnalato il

disservizio in il 7 marzo 2019; b) in data 12 agosto 2019, è stato inviato un sollecito di pagamento per le fatture insolute relative al periodo (2/05/2019 e 2/07/2019); c) a seguito del sollecito di pagamento, in assenza di un riscontro da parte del Cliente, Tiscali provvedeva, in data 26/09/2019, alla sospensione del Servizio, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto; d) in data 27/09/2019 la Scrivente riceveva un reclamo da parte del Cliente, il quale richiedeva la riattivazione immediata del Servizio sospeso, senza tuttavia, aver corrisposto le fatture; e) in data 30/09/2019 a seguito della ricezione del Provvedimento GU5, Tiscali inseriva la memoria nel fascicolo documentale della piattaforma del Conciliaweb e provvedeva alla riattivazione del Servizio, nelle more del procedimento di conciliazione; f) in data 28/10/2019 la Scrivente riceveva un reclamo da parte dell'istante, il quale segnalava un generico malfunzionamento del fax; g) in data 25/11/2019 il supporto tecnico, effettuate tutte le verifiche del caso sulla linea, dalle quali, tuttavia, non risultava alcuna anomalia, provvedeva a contattare il Cliente che, però, non risultava reperibile; h) in data 03/12/2019 a seguito di nuovo contatto telefonico verso il Cliente, lo stesso risultava reperibile ma fuori sede e quindi impossibilitato ad effettuare le verifiche. In tale occasione l'Istante chiedeva di esser chiamato lo stesso giorno alla 16:30. All'ora concordata, Tiscali richiamava il Cliente che, tuttavia, risultava irreperibile all'appuntamento; i) in data 04/12/2019 l'assistenza effettuava un nuovo contatto, anche questa volta il Cliente risultava irreperibile. Tiscali inviava, pertanto, allo stesso, un sms invitandolo a ricontattare l'assistenza tecnica il prima possibile; j) in data 06/12/2019, dopo i sopra citati e reiterati contatti, Tiscali riusciva a mettersi in contatto con il Cliente e ad effettuare tutte le prove necessarie al fine di verificare la natura della problematica. Dalle suddette verifiche emergeva che il Cliente utilizzava un dispositivo di "sdoppiatore di presa telefonica" che inficiava la corretta erogazione della linea fax. Difatti scollegando il suddetto dispositivo, e procedendo al collegamento diretto del dispositivo fax alla porta del modem cpe voce, l'erogazione risultava regolare in invio e in ricezione; k) in data 12/12/2019 Tiscali riscontrava il reclamo del 28/10/2019 mediante lettera raccomandata, confermando al Cliente quanto era già emerso dalle verifiche effettuate in linea con lo stesso. Infine, ha evidenziato che: "ad oggi sono state emesse 5 fatture, di cui solo la prima è stata pagata dal Cliente. L'insoluto attuale ammonta ad €243.52". In conclusione, ha sottolineato che il disservizio sulla linea telefonica è stato solo parziale, giacché ha riguardato soltanto "le chiamate in entrata", perciò il "periodo da prendere in considerazione per il calcolo dell'indennizzo non può che essere quello compreso tra il 7/03/2019 (data della prima segnalazione del Cliente) e il 15/03/2019 (data di chiusura del guasto N. 2614X), per un totale di 9 giorni". In ordine al disservizio sulla linea fax, ha declinato ogni responsabilità. Nella memoria si legge: "... è palese che trattandosi di un disservizio riconducibile ad un dispositivo che utilizzava il Cliente, e non alla linea Tiscali, alcuna responsabilità può essere addebitata alla Scrivente, che anzi, si è adoperata in ogni modo, contattando più e più volte il Cliente, al fine di verificare la natura della problematica lamentata". A tal proposito, ha richiamato l'art. 10 delle Condizioni Generali di Contratto, che prevede: "Tiscali non sarà responsabile nel caso di indisponibilità del Servizio da parte del richiedente e/o di ritardi e malfunzionamenti causati da: (e).....malfunzionamento dei terminali o dei dispositivi accessori utilizzati dal Cliente ...". Successivamente, l'istante ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura, delibera n. 203/18/CONS, la propria memoria di replica, con cui, oltre ad insistere nelle richieste già formulate, ha contestato ex adverso le deduzioni della resistente. In occasione dell'udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 30 luglio 2020, la resistente ha ribadito che si è trattato di un guasto tecnico che ha riguardato la ricezione delle sole chiamate in entrata e che l'attivazione dell'utenza è avvenuta entro i 90 giorni dalla sottoscrizione del contratto, come previsto dalla carta dei servizi dell'operatore. Ha messo in evidenza che, attualmente, la morosità esistente ammonta ad euro 509,00. L'istante invece ha insistito nelle sue richieste per come formulate nell'atto introduttivo. Al termine dell'attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie formulate dal ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS - . Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L'istante ha lamentato la ritardata attivazione della linea voce (telefono e fax che - alla produzione degli atti, sino all'udienza ut supra - è ancora non funzionante), effettuata dopo circa due mesi dall'attivazione del contratto, avvenuta l'8 febbraio 2019, nonché il malfunzionamento del fax (sic!), La resistente, dal canto suo, ha

dichiarato che l'istante è titolare di un servizio voce e ADSL, denominato "Ultra Fibra Giga affari", attivo dall'8 febbraio 2019. Ha osservato che il 7 marzo 2019 il cliente ha effettuato, per la prima volta, una segnalazione telefonica per malf funzionamento sulla linea, id est per la mancata ricezione delle chiamate in entrata. Ha prodotto le schermate compilate dall'assistenza tecnica, per dimostrare che ha subito provveduto all'apertura del ticket di guasto (n. 2614X), chiuso il successivo 15 marzo con la risoluzione della problematica. Per di più, ha dimostrato, attraverso l'esibizione dei tabulati telefonici e i log ADSL, che le chiamate in uscita e la connessione adsl non sono state interessate dal sopra citato disservizio, e che l'attivazione della linea è avvenuta entro il termine di 90 giorni, come previsto dall'art. 2.2 della carta dei servizi Tiscali. Difatti, l'istante ha sottoscritto il contratto il 5 gennaio 2019 e l'attivazione è avvenuta il successivo 8 febbraio. Orbene, nel caso de quo, dall'analisi dei tabulati prodotti dalla resistente, relativi al periodo in contestazione, è emerso il malf funzionamento della linea voce riguardante solamente le chiamate in entrata dal 7 marzo (data della prima segnalazione) al successivo 15 marzo 2019, per un totale di 9 giorni di disservizio, ammesso dallo stesso operatore nella memoria difensiva. A questo punto, giova osservare che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento della richiamata Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Per questo motivo, qualora l'utente lamenti il ritardo nel ripristino del servizio, rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a egli non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Qualora, l'operatore non assolva a tale onere probatorio, deve ritenersi contrattualmente inadempiente. Perciò, l'accertamento della responsabilità dell'operatore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera n.73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/Cons. Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo nel giorno 7 marzo 2019 e il dies ad quem nel giorno 15 marzo 2019, per un totale di 9 giorni, giacché non si riscontrano altre segnalazioni in atti. La resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad euro 54,00 (cinquantaquattro/00) per il malf funzionamento del servizio voce, così calcolato: euro (6,00 X 9); tuttavia, giacché il malf funzionamento ha riguardato solo le chiamate in entrata, si ritiene che tale indennizzo debba essere dimezzato. Per questo motivo, l'operatore dovrà liquidare all'istante un indennizzo di euro 27,00 (ventisette/00). In ordine al malf funzionamento della linea fax, dall'esame della documentazione versata in atti, è emerso che il 28 ottobre 2019 l'istante ha trasmesso un reclamo all'operatore. In seguito a tale segnalazione, sono stati predisposti tutte le verifiche del caso, però non è emersa alcuna anomalia, come risulta dalla schermate prodotte dalla resistente. L'istante è stato contattato, varie volte, per informarlo, ma risultava sempre irraggiungibile. Dopo vari tentativi, il 6 dicembre 2019, l'operatore è riuscito a mettersi in contatto con l'istante per accertare la natura del disservizio. Da queste ulteriori verifiche è emerso che l'istante "utilizzava un dispositivo di - sdoppiatore di presa telefonica - che inficiava la corretta erogazione della linea fax. Difatti scollegando il suddetto dispositivo e procedendo al collegamento diretto del dispositivo fax alla porta del modem cpe voce, l'erogazione risultava regolare in invio e in ricezione". Ciò nonostante - anche se l'istante ha presenziato alle suddette verifiche tecniche - il 12 dicembre 2019, l'operatore ha riscontrato, a mezzo raccomandata A/R, il reclamo del 28 ottobre 2019. Perciò, la richiesta formulata dall'istante non può trovare accoglimento, giacché nel caso di specie, trova applicazione l'art. 10 delle condizioni generali di contratto, il quale recita: "Tiscali non sarà responsabile nel caso di indisponibilità del Servizio da parte del richiedente e/o di ritardi e malf funzionamenti causati da: (...) e) malf funzionamenti dei terminali o dei dispositivi accessori utilizzati dal Cliente" Per ultimo, non si riconoscono le spese di procedura, perché la resistente si era reso disponibile, in sede di conciliazione, a riconoscere all'odierno ricorrente un indennizzo, calcolato secondo i parametri previsti nella Carta dei Servizi; offerta riacusata dalla ricorrente; dando così luogo a tale provvedimento. Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- Tiscali Italia X (Aria X), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/11/2019, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, la seguente somma: euro 27,00 (ventisette/00), a titolo di indennizzo per il malf funzionamento del servizio voce - solo chiamate in entrata-, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
rosario carnevale