

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/151735/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cutrì 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 Cutrì X, del 18/07/2019 acquisita con protocollo N. 0317736 del 18/07/2019

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, titolare dell’utenza telefonica 0965/952XXX, ha rappresentato che: “In data 26/03/2019 si verificava un grave guasto alla linea voce. La segnalazione avveniva tempestivamente al numero di assistenza clienti servizio 130 tuttavia dopo qualche ora si ristabiliva la linea voce, ma si interrompeva quella dati. Ancora qualche ora dopo si interrompeva nuovamente anche quella voce. Seguivano numerosissimo solleciti anche a mezzo pec mediante l’ausilio del padre dott. X Cutrì il quale segnalava che la propria figlia era rimasta del tutto isolata con pregiudizio per gli studi ed il lavoro. L’istante è infatti laureata in lingue ed effettua dei master. Nonché effettua traduzione a distanza tramite e-mail. Le pec si susseguivano il 31/03/2019 ed il 3/4/2019. Sul cellulare del padre lasciato ai fini del più facile contatto Tiscali assicurava di tanto in tanto con sms di pazientare. Tuttavia poiché la riparazione non avveniva dopo ulteriore e definitiva diffida ad adempiere tramite il servizio di assistenza la dott.ssa Cutrì era costretta in data 29/04/2019 a mutare gestore telefonico”. Per il che, ha chiesto: - l’indennizzo e il risarcimento del danno sia da perdita di chance per l’impossibilità di svolgere attività professionale sia di studio, danno all’immagine per non essere stata reperita dai propri clienti, danno alla normale vita di relazione - (sic!), quantificati in euro 1.500,00; Il tentativo obbligatorio di conciliazione, promosso dalla ricorrente, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 27 marzo 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 residenziale e ad uso privato ... denominato “Ultra Fibra Facile”, attivo dal 27/07/2017. In data 26/03/2019 il Cliente segnalava telefonicamente un malfunzionamento sulla connessione in Wifi. Nella stessa data, Tiscali, dopo aver effettuato le verifiche necessarie in linea con l’istante, dalle quali non emergeva alcuna anomalia, essendo presente la connessione,

provvedeva comunque all'apertura del ticket di guasto n. 2622X. Il suddetto guasto veniva chiuso in data 02/04/2019 con la nota "Risolto". In data 31/03/2019, il Cliente inviava un'ulteriore segnalazione via pec. Giova evidenziare come, in tale data, il guasto risultasse ancora in lavorazione, essendo stato chiuso, appunto in data 2/04/2019. Dopo la chiusura del guasto, in data 3/04/2019, il Cliente contattava Tiscali per lamentare dei problemi del modem con la connessione WIFI e contestualmente inviava una segnalazione via pec. A seguito delle verifiche fatte in linea con il Cliente, sempre in data 3/04/2019, l'assistenza tecnica predisponendo la sostituzione del modem, dandone comunicazione all'istante mediante sms e tramite e-mail. Il modem sostitutivo veniva consegnato presso l'abitazione del Cliente in data 8/04/2019. Sempre in data 8/04/2019, il Cliente contattava Tiscali lamentando ancora problemi con la connessione WIFI. Nella medesima data Tiscali provvedeva ad aprire un'ulteriore ticket di guasto n. 2627X che veniva chiuso in data 19/04/2019 con la nota "Non Riscontrato". Durante la lavorazione del suddetto guasto Tiscali teneva informato il Cliente mediante l'invio di sms in data 13/04/2019 e di una comunicazione scritta datata 30/04/2019. Successivamente alla chiusura del guasto sopra citato, alcuna segnalazione o comunicazione è più pervenuta alla Scrivente. In data 8/05/2019 Tiscali inviava un sollecito di pagamento per la fattura del 2/04/2019 che risultava insoluta. Nonostante il suddetto sollecito la fattura del 2/04/2019 ed anche la successiva fattura del 2/6/2019 risultano attualmente insolute, per un totale di €124.78. Ad oggi non essendo pervenuta alcuna richiesta di disdetta da parte del Cliente né tantomeno alcuna richiesta di migrazione, il Servizio risulta ancora attivo sui sistemi Tiscali. Si resta, quindi, in attesa di una formale disdetta del contratto al fine di cessare il Servizio e la fatturazione". Nel merito, la resistente ha evidenziato che il contratto sottoscritto dall'istante, prevede una fruizione dei servizi a solo uso privato e residenziale. A tal proposito, ha richiamato l'art. 8 delle CGDC che vieta espressamente l'utilizzo a fini professionali di un servizio destinato ad un uso esclusivamente privato. Inoltre, ha sottolineato che dall'analisi dei tabulati, relativi al periodo in contestazione, emerge una regolare fruizione dei servizi, fino all'8 aprile 2019, evidenziando, altresì, l'uso sporadico delle linee voce, visto il poco traffico telefonico presente dalla data di attivazione del contratto". In conclusione, ha rilevato che dopo la chiusura del guasto, avvenuta in data 19 aprile 2019, alcuna segnalazione e/o comunicazione è pervenuta all'operatore. Per questa ragione, "il periodo che può essere oggetto di analisi deve essere unicamente quello compreso tra il 26/03/2019 e il 19/04/2019, mettendo in evidenza che:" sia il traffico voce che la connessione adsl erano presenti e regolari sino all'8/04/2019", e che, in sede di udienza di conciliazione, ha proposto un indennizzo di euro 200,00, "ingiustificatamente" rifiutato dall'istante.

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 richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. L'istante ha lamentato un guasto alla linea voce ed alla connessione Wifi dal 26 marzo 2019, mai eliminato; perciò il 29 aprile 2019 ha cambiato gestore telefonico (sic!). La resistente, dal canto suo, ha dichiarato che l'istante è titolare di un servizio residenziale ad uso privato, denominato "Ultra Fibra Facile", attivo dal 27 luglio 2017. Nello specifico, ha osservato che il 26 marzo 2019 quest'ultimo ha effettuato una segnalazione telefonica per malfunzionamento della connessione Wifi, ma dalle verifiche effettuate nei sistemi in uso non è stata riscontrata alcuna anomalia; ciò nonostante, ha provveduto all'apertura del ticket di guasto, chiuso il successivo 2 aprile con la causale "Risolto". Durante la lavorazione della predetta segnalazione - il 31 marzo 2019 - il ricorrente ha effettuato un'altra segnalazione, a mezzo PEC, e il successivo 3 aprile ha lamentato problemi al modem e alla connessione Wifi. In pari data, l'assistenza tecnica ha predisposto la sostituzione del modem, informandone l'istante a mezzo sms e tramite e-mail. Successivamente, l'8 aprile 2019, è pervenuta un'altra segnalazione per problemi di connessione Wifi, per cui è stato aperto un altro ticket, chiuso il successivo 19 aprile, con la causale "Non riscontrato". Successivamente, alla chiusura del guasto sopra citato - 19 aprile 2019 -, alcuna segnalazione o comunicazione è più pervenuta all'operatore. 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. In questi casi deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente. Qualora, l'operatore non assolva a tale onere probatorio, deve ritenersi contrattualmente inadempiente. Orbene, nel caso de quo, dall'analisi dei tabulati prodotti dall'operatore, relativi al periodo in contestazione, è emersa l'interruzione dei servizi dall'8 al successivo 19 aprile 2019, per un totale di 11 giorni di disservizio, ammessa dallo stesso operatore nella memoria difensiva. Dunque, 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, per ciascun servizio (voce e ADSL). Con riferimento al periodo indennizzabile, si ritiene di individuare il dies a quo nel giorno 9 aprile 2019 e il dies ad quem nel giorno 19 aprile 2019, per un totale di 11 giorni, giacché non si riscontrano altre segnalazioni in atti. Ne consegue, che la misura dell'indennizzo per l'interruzione dei servizi -voce e ADSL - è pari a euro 132,00 (centotrentadue/00), così calcolato: euro (6,00 X 2 X 11). Non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura, atteso che l'operatore si era reso disponibile, in sede di conciliazione, a riconoscere all'odierno ricorrente un indennizzo, calcolato secondo i parametri previsti nella Carta dei Servizi.

DETERMINA

- Tiscali Italia X (Aria X), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/07/2019, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, la seguente somma: euro 132,00 (centotrentadue/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi – voce e ADSL -, oltre gli 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