

DETERMINA Fascicolo n. GU14/301714/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cogliandro X - Tiscali Italia X (Aria X) IL****RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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 Cogliandro X, del 07/07/2020 acquisita con protocollo n. 0290018 del 07/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, nel ricorso: “.....contesta sia gli importi addebitati nella fattura n. 19254X del 02.12.2019 dell’importo di € 51,96, in quanto nel periodo di fatturazione il servizio di fonia e adsl della propria utenza non ha mai funzionato e sia il malfunzionamento del servizio dal mese di dicembre 2019 sino ad oggi. Ebbene, in data 29.02.2020, l’utente provvede a contattare il servizio clienti Tiscali, al fine di reclamare il suddetto malfunzionamento (operatore X, codice identificativo 8X) e l’operatore, in tale occasione, conferma che il guasto effettivamente persiste da alcuni mesi ed assicura l’istante che provvederanno ad aggiustare il guasto. L’intervento tecnico avviene in data 03.03.2020, tuttavia il malfunzionamento del servizio di fonia e

adsl continua a persistere. Pertanto, in data 04.03.2020, l'utente provvede nuovamente a contattare il servizio clienti Tiscali, al fine di reclamare ancora il suddetto malfunzionamento (operatore X, codice identificativo 8X). In tale occasione, l'operatore conferma all'istante che risulta anche al gestore il malfunzionamento del servizio e che provvederanno a rimandare il tecnico. L'operatore comunica, altresì, che l'indomani mattina tra le 8:30 -9:00 avrebbero richiamato per effettuare delle prove tecniche al telefono. Tuttavia, l'indomani (in data 05.03.2020), nessuno ha mai chiamato per effettuare le citate prove tecniche ed il secondo intervento del tecnico non è mai avvenuto. Nel frattempo, purtroppo, scoppia l'emergenza del Covid-19 e l'istante provvede dal 11.03.2020 e nei giorni successivi a contattare, più volte al giorno, il servizio clienti Tiscali, senza mai riuscire a mettersi in contatto con un operatore. Finalmente in data 19.03.2020, il servizio clienti Tiscali comunica all'utente di lasciare il proprio recapito telefonico in segreteria, in modo da essere ricontattata il prima possibile. Tuttavia, ad oggi, pur persistendo il disservizio, l'istante non è mai stata contattata e nonostante si siano allentate le restrizioni dell'emergenza Covid-19, non è avvenuto nessun tipo di intervento tecnico. In data 14.05.2020, l'utente ha provveduto per l'ennesima volta a contattare il servizio clienti Tiscali, senza ottenere alcun riscontro. Alla luce di quanto esposto, l'istante ha diritto al rimborso della fattura n. 1925X del 02.12.2019 dell'importo di € 51,96, poiché non dovuta nonché ad un equo indennizzo per tutti i disagi patiti dalla stessa nella vicenda de qua.". Tanto argomentato, ha domandato: "Rimborso della fattura n. 1925X del 02.12.2019 dell'importo di € 51,96; - Rimborso dei n. 2 apparecchi telefonici fatti acquistare inutilmente dal gestore per un importo di € 60,00; - Indennizzo di € 6,00 al giorno dal 01.12.2019 sino alla riparazione del guasto per malfunzionamento del servizio (ad oggi l'importo dovuto ammonta ad € 1.320,00= € 6,00 X 220 giorni)".

La resistente argomenta che dalle verifiche effettuate è emerso che : "La Signora Cogliandro X è titolare del Servizio "Suite Tutto Incluso 20MB PT LNA" associato alla numerazione Tiscali 0965X. Il Suddetto Servizio, ad uso privato e residenziale CASA, è attivo e fatturato dal 2015. La prima segnalazione effettuata dal Cliente è datata 29/02/2020. In Tale occasione l'istante telefonicamente, lamentava un disservizio sulla fonia, in particolare riusciva a ricevere le chiamate ma non ad inoltrarle. Tiscali, dopo aver effettuato tutte le verifiche del caso in linea con il Cliente, predisponendo, prontamente, l'apertura di un guasto verso Telecom mediante il ticket n: 2764X. Il suddetto guasto veniva chiuso, in data 03/03/2020, con la seguente nota tecnica "OK prova chiamata con micro del tecnico in sede cliente. Il telefono del cliente risulta guasto ". Il giorno seguente alla chiusura del guasto, il Cliente ricontattava Tiscali per lamentare il persistere della problematica sulla fonia, in fase di verifica il supporto tecnico, mediante l'apertura del ticket n. 276X, effettuava un intervento sulla scheda del modem. Non seguivano segnalazioni successive, Pertanto, la problematica veniva considerata risolta". Evidenzia che non ci sono segnalazioni successive al 5 marzo fino alla presentazione del procedimento cautelare del 15 maggio, per cui è stato aperto un guasto alla fonia che risultava muta, sempre per le chiamate in uscita, chiuso il 20 maggio 2020, ma riaperto il giorno dopo in quanto l'istante ha contattato l'operatore, lamentando il persistere del disservizio, che è stato poi chiuso il 18 giugno 2020. Ma nuovamente, a distanza di pochi giorni, ovvero il 23 giugno 2020 il ricorrente ha lamentato il persistere del guasto sulla fonia, chiuso e risolto definitivamente il giorno stesso con un cambio porta e con un contatto telefonico con l'istante che confermava la definitiva risoluzione della problematica. Rappresenta inoltre che successivamente, il 25 giugno 2020, il ricorrente ha segnalato un problema di lentezza della navigazione che veniva risolto il giorno seguente, abbassando il profilo. Infine evidenzia che l'istante, contattato telefonicamente per una proposta commerciale il 13 e il 14 luglio, ha confermato il regolare funzionamento dei servizi. Sottolinea dunque che dopo tale data non è pervenuta alcuna ulteriore segnalazione e che in ogni caso il guasto occorso alla linea ha riguardato un disservizio parziale solo della fonia, in quanto l'istante non riusciva ad effettuare chiamate in uscita. Precisa che il malfunzionamento non ha interessato la connessione Adsl, atteso che dai log allegati è ben visibile la presenza di connessioni regolari e di lunga durata. In merito, poi, alla contestazione della fattura n. 1925453xx del 2 dicembre 2019, eccepisce che nella stessa sono conteggiati i canoni dall'1 dicembre 2019 al 29 febbraio 2020, ma poiché in questo lasso di tempo non risulta alcuna segnalazione effettuata dal ricorrente, la fattura è dovuta. La società conclude quindi chiedendo il rigetto di tutte le domande proposte dall'istante, perché infondate sia in fatto sia in diritto. Successivamente, il ricorrente 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 e successive modifiche e integrazioni, una nota con cui, oltre a insistere nelle richieste già formulate, ha contestato -ex adverso- le argomentazioni sopra illustrate.

Nel merito, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande della parte istante possono essere accolte parzialmente. La presente controversia riguarda il malfunzionamento della linea telefonica che, a dire dell'istante, sarebbe perdurata dal mese di dicembre 2019 sino alla presentazione della presente istanza di definizione. 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 rimuovere gli inconvenienti tecnici. 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 dell'art. 2 della Carta dei Servizi l'operatore ha un termine di 30 ore dalla segnalazione per l'eliminazione del disservizio. Nel caso di specie, la resistente non ha provato di aver provveduto a far cessare i disservizi lamentati dall'istante, garantendogli la continuità del servizio. Dal dettaglio dei Ticket aperti, prodotti dalla resistente, emerge innanzitutto una segnalazione del 29 febbraio 2020, risolta il successivo 5 marzo, oltre il termine contrattuale. Successivamente sono presenti Ticket relativi a segnalazioni effettuate a partire dal 15 maggio 2020, data in cui è stata anche presentata presso questo Ufficio l'istanza per ottenere un provvedimento temporaneo ex art. 5 del Regolamento. E' evidente quindi, come si evince dalle risultanze della documentazione prodotta dalla resistente, che si tratti di due guasti distinti. Sebbene le schermate dei Ticket aperti, allegati al fascicolo documentale, potrebbero ritenersi non avere valore probatorio assoluto, trattandosi di documenti interni non idonei a garantire piena certezza in ordine agli elementi in essi contenuti, tuttavia, ai sensi dell'art. 2712 c.c., esse costituiscono piena prova dei fatti e delle cose in esse riportati ove non venga disconosciuta la conformità ai fatti o alle cose medesime da colui contro il quale sono prodotte (si veda a tale proposito Corecom Emilia Romagna Delibera n. 70/20, conforme a Corecom Calabria, determina n. 140/2018). In effetti l'istante, pur sostenendo la persistenza di un unico e prolungato guasto, nell'intervallo tra la prima segnalazione e le successive, ovvero nell'arco di tempo di circa due mesi (ovvero dal 5 marzo al 15 maggio 2020) non ha sporto reclami o inoltrato segnalazioni ulteriori rispetto a quelle che emergono dai ticket allegati dalla resistente. Va inoltre evidenziato che non si rilevano in atti evidenze di segnalazioni e/o reclami relativi al periodo precedente alla segnalazione telefonica del 29 febbraio 2020; sebbene l'istante sostenga che nel corso del contatto telefonico intercorso con l'operatore in tale data, questi abbia ammesso l'esistenza di un guasto alla linea già dal mese di dicembre, non vi è alcuna prova di tale circostanza. A tale proposito occorre considerare che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile allorché il disservizio venga segnalato dal cliente. Tale esigibilità – va da sé - non può essere pretesa in assenza di segnalazione. E' vero sì che l'onere della prova della rimozione del disservizio segnalato, ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente grava l'onere della segnalazione del problema; in difetto, nessun addebito potrebbe gravare sull'operatore. Per il che, deve ritenersi che si siano verificati due guasti all'utenza telefonica in contestazione, nei seguenti periodi: il primo dal 29 febbraio 2019 (data prima segnalazione) al 5 marzo 2020 (data chiusura disservizio) e il secondo a partire dal 15 maggio 2020 (data in cui l'istante ha presentato l'istanza cautelare) fino al 14 luglio 2020 (data in cui l'istante ha comunicato il regolare funzionamento dei servizi). Il primo disservizio ha riguardato entrambi i servizi, secondo quanto emerge dal ticket del 29 febbraio 2020 dove viene segnalato "l'isolamento della fonia in uscita e l'Adsl degradata", mentre per quanto riguarda il secondo inizialmente ha riguardato entrambi i servizi, mentre a partire dal 23 giugno, secondo quanto dichiarato nella memoria dalla stessa resistente, il guasto al servizio fonia è stato risolto definitivamente e il disservizio, secondo quanto emerge dagli atti del procedimento cautelare, è proseguito in relazione al servizio Adsl. Quest'ultimo si è protratto anche dopo l'emissione del provvedimento temporaneo e la scadenza del termine concesso da questo ufficio per la sua ottemperanza, in quanto, sebbene l'operatore nel corso della procedura cautelare abbia più volte comunicato la risoluzione del guasto, l'utente ha subito dopo smentito tale asserzione, comunicando la persistenza del disservizio. Invero la risoluzione del guasto può essere fatta risalire al 14 luglio 2020, ovvero a quando nel corso di un contatto telefonico con l'operatore per la proposta di una nuova offerta telefonica, l'istante ha confermato il regolare funzionamento di entrambi i servizi, secondo quanto emerge dalla schermata allegata dalla resistente, non contestata dal ricorrente. Ciò è confermato anche dall'assenza di reclami successivi a tale data. Di conseguenza, si ravvisa la responsabilità della resistente, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., per non aver provveduto alla eliminazione definitiva del disservizio e per non aver garantito dunque una continua e regolare erogazione del servizio. L'accertamento della responsabilità della resistente implica, quindi, a suo carico la corresponsione al ricorrente di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e dati da computarsi in base al parametro previsto ai sensi dell'art. 6, comma 2, dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/CONS. Con riferimento al periodo indennizzabile, in relazione al malfunzionamento del servizio voce, si ritiene di individuare un primo periodo dal 29 febbraio (data segnalazione non risolta nei termini contrattuali) al 5 marzo

(data chiusura) esclusi i giorni previsti dalla Carta servizi per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 4, e un altro dal 15 maggio (data in cui l'istante ha presentato l'istanza cautelare) al 23 giugno 2020 (data in cui l'istante ha comunicato all'operatore il funzionamento del servizio), esclusi i giorni previsti dalla Carta servizi per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 39. Con riferimento al malfunzionamento del servizio internet, si ritiene invece di individuare un primo periodo dal 29 febbraio (data segnalazione non risolta nei termini contrattuali) al 5 marzo (data chiusura) esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 4 e un altro dal 15 maggio (data in cui l'istante ha presentato l'istanza cautelare) al 14 luglio 2020 (data in cui l'istante ha comunicato all'operatore il funzionamento del servizio), esclusi i giorni previsti dalle C.G.A per la eliminazione del disservizio, per un totale di giorni 58. Perciò, la resistente è tenuta a liquidare all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce, l'importo di euro 129,00 (centoventinove/00), così calcolato: 43 g X 3, nonché l'importo di € 186,00 (centottantasei/00), a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio internet così calcolato: 62 g X 3. Si rigetta la richiesta di rimborso della fattura n. 1925453xx del 02 dicembre 2019 dell'importo di € 51,96, atteso che essa si riferisce al periodo dall'1 dicembre 2019 al 29 febbraio 2020 periodo in cui, come già evidenziato nel corso della trattazione, non vi sono evidenze in atti di malfunzionamento della linea. Parimenti infondata è la richiesta di rimborso di 2 apparecchi telefonici fatti acquistare dal gestore per un importo di € 60,00, in quanto non è stata fornita alcuna prova del loro acquisto e dell'importo pagato.

DETERMINA

- Tiscali Italia X (Aria X), in parziale accoglimento dell'istanza del 07/07/2020, è tenuta a liquidare alla Sig.ra X COGLIANDRO, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme
- € 129,00 (centoventinove/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea voce, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia. - € 186,00 (centottantasei/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea internet, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
ROSARIO CARNEVALE