

DELIBERA N. 54-2019

**XXX XXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/13359/2018)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/10/2019;

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. 353/19/CONS, del 18 luglio 2019, recante “*Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*”;

VISTA la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “*Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l'istanza di XXX XXX del 06/09/2018 acquisita con protocollo n. 0120202 del 06/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con la domanda introduttiva la parte istante lamentava di aver subito l'isolamento della linea nei mesi di settembre/ottobre 2017 e gennaio 2018 oltre alla mancata erogazione dettaglio traffico dal mese di maggio 2016 al mese di gennaio 2018. Per questo motivo avanzava la richiesta di risarcimento di euro 450 per isolamento linea per 90 gg e risarcimento di euro 5000 per danni professionali oltre all'invio del dettaglio traffico precedentemente richiesto dal 05/16 al 01/18. Con memoria del 10/09/2018 la Sig.ra XXX ha poi aggiunto quanto segue : "L'istanza di conciliazione presentata da XXX in data 29/5/2018 con prot. n. 22106/A0305A portava in evidenza le pratiche scorrette messe in atto dalla compagnia telefonica Tiscali nei confronti dell'utente XXX, sia con utenza privata che, successivamente, con utenza business. L'utenza relativa alla numerazione n. XXX, infatti, è risultata cliente Tiscali dapprima con il codice cliente n.XXX a far data dal 26/5/2016 e fino a tutto il 5/1/2018, quando è migrata con il nuovo codice cliente XXX sotto il profilo business legato alla partita IVA per attività professionale libero professionista con partita iva XXX, fino a tutto il 31/01/18 per migrazione verso altro operatore. L'istante ha più volte segnalato sia al servizio clienti che tramite invio di fax e raccomandate presso la sede della compagnia telefonica tutti i disagi patiti consistenti in isolamento della linea telefonica in ingresso che ha cagionato l'irrintracciabilità dell'utenza nei mesi di settembre ed ottobre 2017 e ancora nel mese di gennaio 2018. I disservizi sono altresì stati segnalati alle forze dell'ordine a mezzo denuncia, costituendo codesto atteggiamento reato penalmente rilevante ai fini dell'art. 617 cp e altresì dell'art. 24 Dlgs 231/01. Altra problematica emersa è relativa al dettaglio traffico telefonico in uscita richiesto dall'utente, rientrando nei suoi legittimi diritti, per poter meglio verificare le spese e per contestazione di fatti penalmente rilevanti. La compagnia telefonica ha, dapprima, rilevato come non potesse erogare tale richiesta a mezzo raccomandata e, quando le è stato fornito un indirizzo mail pec per l'invio, ha menzionato di non poter erogare affatto la richiesta. Si richiede, pertanto, il risarcimento danni professionali cagionati per tutti i giorni in cui la linea è rimasta isolata modicamente stimabili nella quota della tariffa professionale quotidiana ammontante in euro 620/die, quindi ammontante in euro 55.800 poiché l'isolamento della linea telefonica rappresenta, oggi, impossibilità di poter assolvere alle proprie mansioni lavorative, il che, come ben traspare, cagiona danni professionali di tutto rilievo. In aggiunta, si richiede il risarcimento danni come da carta dei servizi per non aver risposto ai reclami, ammontante in euro 450 (euro 5*90 giorni) per ogni giorno di ritardo/mancata risposta ai reclami. Si richiede, inoltre, il risarcimento danni come da carta dei servizi per ogni giorno in cui il guasto si è manifestato e non è stato risolto come previsto nelle 48 ore, tanto più poiché trattasi di linea telefonica business,

ammontante in euro 450 (euro 5*90 giorni). A tutto quanto sopra esposto vanno sommate le spese del procedimento che, poiché assolte personalmente senza la delega di alcuno, vengono modicamente stimate in euro 500. Si richiede inoltre l'invio del dettaglio traffico come regolarmente richiesto e mai ricevuto. Si richiede altresì la condanna penale ed ai sensi del Dlgs 231/01. Il totale degli importi da voler bonificare ammonta pertanto ad euro 57.200".

2. La posizione dell'operatore

Con memoria di replica l'operatore ha eccepito quanto segue: l'Istante non ha mai segnalato alcun disservizio. Alcun reclamo risulta mai pervenuto alla Scrivente. La Scrivente ha sempre dato ampio risalto alle modalità di inoltro di un reclamo: in ogni fattura alla voce "Comunicazione dell'Authority in ottemperanza alle delibere 126/07/CONS e 348/08/CONS" è indicato come il cliente possa inoltrare un reclamo: via Telefono, XXX per i privati e XXX per le aziende via Fax, XXX per i privati e XXX per le aziende via Posta, all'indirizzo Tiscali Italia spa, Servizio Clienti, località Sa Illetta, ss195 Km 2,3-09122 Cagliari. nelle Condizioni Generali di Contratto al punto 7 comma 7.1 è scritto che: "qualora il cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Tiscali dei livelli di qualità del servizio pubblicati, dovrà presentare, nelle modalità previste nella carta dei servizi, reclamo circostanziato specificando l'utenza interessata, i dati temporali in cui si sono verificati i fatti cui si riferisce il reclamo, nonché ogni altro elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto del reclamo. Resta in teso che, a pena di decadenza i reclami dovranno essere presentati entro tre mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce....". Tale principio, è affermato anche nella Carta dei Servizi al punto 3.3. Anche nella delibera AGCOM 73/11CONS all'articolo 5.3 con riferimento ai disservizi si recita: ".....l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio". In merito alla richiesta di risarcimento del danno In relazione alla richiesta di risarcimento danni, economico, avanzata dall'Istante si richiede a Codesta Spettabile Autorità di considerare l'inammissibilità della domanda in quanto esula dalle proprie competenze ai sensi dell'art 19 comma 4 della Delibera n 173/07/CONS. In merito all'attività lavorativa svolta dall'Istante Giova precisare che il contratto sottoscritto afferisce ad un servizio non professionale ed è pertanto inaccettabile che l'Istante possa richiedere un indennizzo per "l'attività lavorativa svolta", qualificandosi quest'ultima come attività professionale, che esula completamente dall'ambito contrattuale. Giova, inoltre, precisare che il presunto disservizio lamentato dall'Istante si riferisce ad una SIM prepagata (servizio mobile privati). In allegato il tabulato del traffico telefonico. Alla luce di quanto indicato e documentato, si richiede a codesto Spettabile Comitato, sulla base della condotta più che corretta tenuta dalla Scrivente, il rigetto dell'istanza e che eventuali spese di procedura vengano addebitate all'Istante. In relazione alla richiesta di risarcimento danni avanzata dall'Istante si richiede a Codesta Spettabile Autorità di considerare l'inammissibilità della domanda in quanto esula dalle proprie competenze ai sensi dell'art 19 comma 4 della Delibera n 173/07/CONS.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Con specifico riferimento alla domanda di risarcimento dei danni professionali ammontante a €. 55.800,00, si rileva che la stessa non può costituire oggetto del presente giudicato, in quanto sono da rigettarsi le richieste che esulano dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione, così come previsto dall'art. 20 comma 4) della delibera Agcom n. 353/19/CONS; (v. in tal senso Corecom Emilia Romagna Delibera n. 12/11, delibera n. 16/11, Delibera n. 33/11). B) Nel merito Nel merito le domande non risultano accoglibili per i motivi che seguono: b1) Sulla richiesta di indennizzo per isolamento della linea La Sig.ra XXX ha rappresentato, in sintesi, di aver subito l'isolamento della linea nei mesi di settembre/ottobre 2017 e gennaio 2018 e per questo motivo ha avanzato la richiesta di risarcimento (rectius, indennizzo) di euro 450 per isolamento linea per 90 gg . L'operatore a tale proposito ha eccepito che l'Istante non ha mai segnalato alcun disservizio. Il gestore stesso ha inoltre allegato due documenti relativi al traffico telefonico effettuato dall'utenza in oggetto, dal cui esame emerge che nel periodo contestato (ovvero settembre, ottobre 2017 e gennaio 2018) sarebbe stato espletato traffico telefonico quotidianamente e in maniera regolare, con punte fino a 26 telefonate al giorno (v. 8/09/2017) . Nulla ha eccepito la ricorrente a fronte di tale allegazione. Inoltre, per quanto riguarda i reclami che, si rammenta, ai sensi dell'art. 14, comma 4) del Regolamento 347/18/CONS costituiscono condizione essenziale al fine della corresponsione degli eventuali indennizzi ad essi connessi, si rileva che la Sig.ra XXX ha allegato al fascicolo documentale alcune note, peraltro prive dell'indicazione del destinatario, di richiesta di dettaglio del traffico telefonico. Non risulta, per converso, allegato alcun reclamo relativo al lamentato isolamento della linea per i periodi in questione. Tale osservazione, oltre alla circostanza per cui non risultano depositate agli atti le rispettive attestazioni di avvenuto ricevimento delle missive di cui sopra, rendono tale incartamento del tutto privo di pregio. Per questi motivi la domanda relativa al riconoscimento di un indennizzo per isolamento della linea telefonica è da ritenersi rigettata. b2) Sul mancato riscontro al reclamo La Sig.ra XXX ha lamentato di aver inviato reclamo per i disservizi lamentati e, non avendo ricevuto alcun riscontro, ha chiesto la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo. L'operatore ha eccepito che l'istante non ha mai segnalato alcun disservizio. Come già rappresentato al punto b1) l'odierna ricorrente ha depositato agli atti n. 4 missive, relative alla richiesta di dettaglio chiamate, prive dell'indicazione del destinatario e sfornite dell'attestazione di avvenuto ricevimento da parte dell'operatore. Tali circostanze non consentono pertanto a questo Ufficio di ritenere perfezionati i presupposti previsti per la liquidazione dell'indennizzo da mancato riscontro al reclamo (ovvero il regolare invio della segnalazione e l'avvenuto ricevimento da parte del destinatario) il che implica il rigetto della domanda sub b2). b3) Sulle spese di procedura Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché la soccombenza di parte ricorrente, si ritiene di compensare integralmente le spese fra le parti.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

1. per i motivi sopra indicati: Il rigetto della domanda presentata dalla Sig.ra XXX. Spese compensate.

2. 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.

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.

Torino, 23 ottobre 2019

IL PRESIDENTE