

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Stefano Danieli

Deliberazione n. 13 del 16 FEBBRAIO 2022

OGGETTO: Definizione della controversia E. M. / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.) (GU14/428148/2021).

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo	X	
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza dell'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "*Funzioni del Presidente*";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "*Verbale delle sedute*";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore l'Avv. Stefano Danieli, Dirigente Capo del Servizio Diritti della Persona del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)*" ai sensi del quale "*Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999*" (comma 1) e, in particolare, la "*istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati*" (comma 2, lettera z);

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*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di E. M. del 26/05/2021 acquisita con protocollo n. 0241999 del 26/05/2021;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

"Il 9 Ottobre 2020, alle ore 10:36, ho ricevuto un avviso email da parte del sito <https://uptimerobot.com/>, che monitora costantemente la linea 044496XXXX, riguardante una disconnessione dalla rete. Essendo fuori casa, ho verificato la linea fonia, chiamando ripetutamente il numero 044496XXXX tramite un'utenza mobile: nessuna risposta. Ho tentato ripetutamente durante le ore successive, con uguale esito. – La mattina dello stesso giorno, ho scaricato e installato l'applicazione "Tiscali" sul mio smartphone, allo scopo di verificare eventuali comunicazioni personali, che non risultarono. Ho quindi effettuato la segnalazione di guasto alla linea, tramite la stessa applicazione. Mi è stato attribuito il numero di apertura segnalazione 1497146. Purtroppo tale applicazione è programmata così male da non mantenere traccia di tale segnalazione, mentre ricorda quelle più recenti, inoltre ha ricevuto i messaggi successivi con giorni di ritardo. Durante la giornata, ho inviato richiesta di ulteriori segnalazioni sui tempi previsti per il recupero della linea, senza risposta. Al pomeriggio, ore 18:29, ho chiesto quindi, via Tiscali Help Desk presso la piattaforma Facebook, informazioni in merito alla mia segnalazione numero 1497146. Dopo varie richieste da parte del sistema automatizzato, mi è stato risposto che avrebbero risposto "a breve" (ore 18:30 dello stesso giorno). In seguito, il giorno 14 Ottobre, ho richiesto nuovamente informazioni sul guasto, e, dopo aver seguito la stessa procedura automatizzata, mi è stato risposto che, in merito alla segnalazione tecnica 1497146, mi avrebbero risposto "a breve" (ore 10:23 dello stesso giorno). Dato che il guasto rimaneva senza riscontro, ho inviato richiesta di intervento immediato in merito alla segnalazione tecnica attribuita nr. 1497146 il giorno 14 Ottobre alle ore 19:22 tramite pec a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it, come indicato nella Carta dei Servizi Tiscali. Nonostante il guasto proseguisse senza interventi, sia per la linea dati, che fonia, il 6 Novembre alle ore 11:04 ricevevo comunicazione via Tiscali Help Desk, secondo la quale, la linea "non mostrava anomalie". Ho immediatamente risposto al messaggio automatizzato, indicando che, non solo la linea non era funzionante, ma che nessuno si era nemmeno preoccupato di tentare una telefonata di verifica all'utenza in oggetto 044496XXXX. L'applicazione "Tiscali" nel frattempo smetteva di funzionare, andando continuamente in crash, quindi l'ho disinstallata, dopo aver eseguito gli screenshot del poco che ancora lasciava leggere. Nessun'altra comunicazione da parte di Tiscali risulta, soprattutto nessuna risposta alla mail pec. Si precisa che posso produrre testimonianza dell'irraggiungibilità dell'utenza 044496XXXX durante il periodo in oggetto. Si precisa che il sistema automatizzato di Tiscali richiese, a mezzo dell'applicazione dedicata Android, l'invio di una fotografia dello status delle spie del router. L'applicazione però non permetteva l'upload di immagini, chiesi quindi tramite l'applicazione dove avrei dovuto inviare il file. Nessuna risposta da parte del gestore. Tali comunicazioni sono andate cancellate dalla stessa applicazione e non ho potuto recuperarle. – A data del 13 Febbraio 2021, il router risulta disconnesso sia dalla linea fonia, che da quella dati, con contestuale spegnimento delle due spie dedicate. Più volte ho provato a riavviare il router, nei mesi scorsi, senza alcun esito positivo. La linea non ha mai ripreso alcuna attività, né dati, né fonia. Si precisa che la risposta Ping del router (ad esempio, oggi positiva, dal 3 febbraio 2021), conferma che lo stesso è correttamente collegato alla rete fisica, ma disconnesso dal segnale, che permette il flusso dati e fonia. Per quanto incredibile ed insensato appaia, durante tutti i mesi di disconnessione nessun operatore umano (con nome dichiarato), si è preoccupato di intervenire, né è stato proposto alcun sopralluogo, né è intervenuto alcun tecnico presso la mia abitazione. Tutte le comunicazioni da me ricevute risultano effettuate da sistemi chatbot. Resta inteso che, a differenza dell'operatore Tiscali, io ho osservato con continuità il contratto sottoscritto, durante questi quattro mesi, in particolare pagando regolarmente le fatture emesse. Ricevo comunicazione via sms del ripristino della linea il giorno 21 Marzo 2021. In base a quanto già descritto sopra e nei diversi allegati, in particolare: - inizio del guasto tecnico: 9 Ottobre 2020 - prima segnalazione inoltrata: 9 Ottobre 2020 - comunicazione via pec: 14 Ottobre 2020 - nessuna risposta né via Facebook, né via pec - risposta automatica via app (malfunzionante e continuamente in crash), nessuna risposta all'ultimo mio riscontro del 6 Novembre 2020

- la linea è stata ripristinata soltanto dopo il ricorso via ConciliaWeb. Con memoria di replica depositata in data 08.07.2021, l'utente precisa quanto segue: "Sottolineo che la lettera datata 18 novembre 2020 non mi è mai stata recapitata, ammesso che sia stata spedita. La linea è rimasta interrotta continuamente con le tempistiche già comunicate. Il mio dovere di segnalazione tramite pec è stato assolto immediatamente al sorgere del problema, come indicato nei vari allegati già trasmessi. Tiscali non ha mai risposto alla pec, secondo la Carta dei Servizi. Non risultano chiamate da parte di Tiscali al mio numero cellulare. Tiscali avrebbe potuto risolvere in breve tempo il problema, rispondendo alla pec e indicando un giorno per l'intervento tecnico, durante il quale si sarebbe forse risolto il problema tecnico. Ho sempre risposto alle diverse comunicazioni di Tiscali, quando possibile, in particolare tramite la sua app, che non consentiva comunque di inoltrare le fotografie richieste dello stato del modem (che comunque era facile verificare fosse disconnesso chiamando l'utenza in oggetto), inoltre tale app non consente contraddittorio, dato che la stessa cancella le informazioni delle chat precedenti con modalità inesplicabili e forse randomizzate, e comunque fuori dal controllo dell'utente finale. Tiscali si è mossa solamente dopo il mio intervento presso AGCOM: se non lo avessi fatto, come da sua stessa ammissione (ero in attesa di risposta ufficiale alla mia pec), sarei ancora adesso in attesa di riscontro e con linea ancora inutilizzabile. Considerato il disinteresse di Tiscali a rispondere alle mie comunicazioni immediate al verificarsi del guasto (ogni intervento invece di una risposta, era una richiesta), risulta inesplicabile come la stessa pretenda di difendersi affermando strumentalmente che io non sarei stato reperibile all'utenza cellulare (che in ogni caso non sarebbe certo un mio dovere), quando la stessa Tiscali non si è mai curata di rispondere nemmeno alla posta certificata, unico elemento giuridicamente rilevante".

L'utente chiede:

- i. L'indennizzo per l'interruzione del servizio per una durata pari a 163 giorni;
- ii. l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Il Cliente è titolare, dal 2013, di un Servizio Tiscali, denominato "Tutto Incluso" composto da connettività dati e voce sulla numerazione telefonica 044496XXXX, nativa Telecom. In data 09/10/2020 il Cliente segnalava inconvenienti sul Servizio, mediante il canale social. In tale sede l'Assistenza Tiscali, chiedeva al Cliente di effettuare un reset del modem e di inviare la descrizione delle spie o una foto per verificarne lo stato. Giova precisare come l'Istante, nonostante il suddetto invito, non abbia, durante tale conversazione via social, provveduto a fornire le informazioni richieste dal supporto tecnico. In data 14/10/2020 la Scrivente riceveva una pec da parte dell'Istante, con la quale indicava di riscontrare ancora il disservizio. A seguito della segnalazione, Tiscali si attivava prontamente per effettuare tutte le verifiche necessarie, tuttavia, al momento non emergeva alcuna anomalia sulla rete. Pertanto, si provvedeva a contattare più volte il Cliente, senza tuttavia riuscire a mettersi in contatto con lo stesso, in quanto risultava irreperibile ai diversi tentativi di chiamata. In data 18/11/2020 la Scrivente, inviava, quindi, riscontro scritto, tramite lettera, al reclamo del 14/10/2020. Nel suddetto riscontro, Tiscali evidenziava l'impossibilità ad effettuare le verifiche in assenza della collaborazione del Cliente, e indicava che nonostante i diversi contatti telefonici, lo stesso era risultato irreperibile, lo si invitava, pertanto, a ricontattare l'assistenza tecnica in quanto da una prima verifica sulla rete, non risultava alcuna problematica. Successivamente al sopra citato riscontro, non risultano ulteriori segnalazioni da parte dell'Istante né telefoniche, né tantomeno per iscritto. Solo nel mese di Marzo 2021, a Tiscali veniva notificato il formulario UG, a seguito del quale l'assistenza provava a contattare il Cliente, che anche in tale occasione risultava irreperibile. Infine, in data 12/03/2021 il supporto tecnico riusciva a mettersi in contatto con l'Istante, e a seguito delle verifiche, veniva aperto un guasto verso Telecom Italia, che veniva chiuso in data 17/03/2021. Da tale data non risultano ulteriori segnalazioni da parte del Cliente e il Servizio risulta fruito regolarmente. In data 21/03/2021 Tiscali inviava al Cliente un SMS di conferma di risoluzione della problematica. Da quanto sopra esposto è evidente come Tiscali abbia preso in carico le segnalazioni del Cliente, effettuando tutte le verifiche del caso. Sono altrettanto evidenti le difficoltà che la Scrivente ha riscontrato nel mettersi in contatto con l'Istante, dal momento che, in diverse occasioni, lo stesso è risultato irreperibile ai contatti telefonici, indispensabili per capire la natura del supposto disservizio. E' importante, inoltre, evidenziare come, dopo il riscontro inviato da Tiscali in data 18/11/2020, il Cliente non abbia più segnalato alcun disservizio. Solo nel mese di Marzo 2021, a seguito dell'invio, da parte di questo spettabile Corecom, del formulario UG, la Scrivente veniva a conoscenza, con

grande stupore, del persistere della problematica. Deve, quindi, essere preso in considerazione anche il comportamento dell'Istante, ai sensi e per gli effetti degli art. 1175 e 1227 c.c.c in tema di comportamento secondo correttezza e di concorso del fatto colposo del creditore. Ora non può non avere rilevanza, nel caso in esame, che il Cliente, per ben quattro mesi, dopo la prima segnalazione, e perdurando il disservizio, non abbia più chiesto all'operatore la risoluzione della problematica. Tale inerzia ha contribuito a prolungare il disservizio ed è, pertanto, valutabile come concorso di colpa dell'utente danneggiato che, ai sensi del sopra richiamato art. 1227 c.c. incide nella determinazione, in termini di riduzione, dell'indennizzo. Infine, va rilevato come in sede di udienza di conciliazione la Scrivente abbia proposto al Cliente la somma di € 300,00, andando, ben oltre, il massimale previsto dalla Carta dei Servizi, per i contratti residenziali. Tale somma è stata, tuttavia, ingiustificatamente rifiutata e il Cliente non ha mostrato alcun spirito conciliativo, mantenendo un atteggiamento di totale chiusura. Per quanto sopra esposto, Tiscali conferma la proposta fatta in sede di conciliazione, ritenendola più che congrua, e richiede, l'intervento di codesto Spettabile Corecom, al fine di dirimere la vertenza in oggetto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le argomentazioni di seguito specificate.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: la prima segnalazione di disservizio che l'utente ha inoltrato a Tiscali, come confermato, per altro, dallo stesso gestore nella propria memoria difensiva, è datata 09.10.20; la successiva segnalazione inoltrata dall'utente tramite la piattaforma help desk è datata 06.11.2020.

Nel periodo intercorrente tra le due segnalazioni di cui sopra, Tiscali non ha fornito prova di aver provveduto alla risoluzione del disservizio.

Richiamato il principio generale per cui "i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione" (All. A della delibera Agcom n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4), non risulta assolto l'onere probatorio in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 del Codice Civile, di dover dimostrare che l'inesatto adempimento è dipeso da cause a lui non imputabili.

Poiché dalla documentazione agli atti prodotta dal gestore non risulta essere stata fornita alcuna prova della non imputabilità dei disservizi lamentati dall'istante, in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito (ex multis, delibera Agcom n. 17/18/CIR).

Nulla rilevano in questa sede, a supporto dell'impossibilità, evocata da Tiscali, di contattare l'utente, le semplici schermate ricavate dai propri applicativi informatici interni che starebbero a confermare, appunto, l'impossibilità ad interloquire con l'utente, in quanto si ritiene che tale allegazione non abbia alcuna valenza probatoria essendo documento interno proveniente dal medesimo soggetto che intende farli valere a proprio favore.

Si ricorda, in proposito, che "un documento proveniente dalla parte che voglia giovarsene non può costituire prova in favore della stessa né determina inversione dell'onere probatorio" (cfr. ex multis Cassazione n. 8290/2016).

Quindi una mera stampa della schermata di un applicativo dell'operatore non può, per ovvie motivazioni logiche prima ancora che giuridiche, offrire un elemento sufficiente a comprovare il verificarsi di un fatto favorevole allo stesso operatore telefonico.

Per quanto sopra precisato, si ritiene quindi che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A, delibera Agcom n. 347/18/CONS.) per il periodo compreso tra il 09.10.20 ed il 06.11.20, pari a 28 giorni, che viene quantificato in complessivi € 336,00= come di seguito precisato: € 168,00= per la linea voce (6,00 x 28 giorni) e € 168,00= (€ 6,00 x 28 giorni) per la linea fonia.

Peraltro, con riferimento al lamentato disservizio occorso nel periodo compreso tra novembre 2020 e febbraio 2021 (e più precisamente sino al giorno 14.02.21 allorquando è stata presentata l'istanza di conciliazione), nonostante l'utente non abbia inoltrato ulteriori reclami nel predetto periodo temporale – ovverosia tra novembre 2020 e febbraio 2021 – si ritiene dirimente ed incontestabile la circostanza per cui, l'istante, attraverso la presentazione dell'istanza di conciliazione presso questo Corecom, abbia inteso segnalare la persistenza del disservizio (interruzione del servizio voce e fonia) la cui risoluzione è avvenuta, di fatto, in data 17.03.21 e comunicata all'utente in data 21.03.21

Per quanto sopra precisato, si ritiene quindi che, anche in questa circostanza, ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del citato Regolamento indennizzi, per il periodo compreso tra il 14.02.21 (data di presentazione dell'istanza di conciliazione) ed il 21.03.21 (data di comunicazione, da parte di Tiscali, dell'avvenuta risoluzione del disservizio), pari a 35 giorni, che viene quantificato in complessivi € 420,00= come di seguito precisato: € 210,00= per la linea voce (6,00 x 35 giorni) e € 210,00= (€ 6,00 x 35 giorni) per la linea fonia.

Per quanto riguarda la richiesta sub ii) si ritiene che la stessa possa essere accolta per i motivi che seguono: la nota con cui Tiscali, in data 18.11.2020, avrebbe risposto al reclamo che l'utente ha inviato, tramite pec, in data 14.10.20, è priva di qualsivoglia ricevuta che ne attesti l'effettiva ricezione da parte del ricorrente.

Si osserva, in proposito che, secondo quanto prevedono le linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvate con delibera n. 276/13/CONS l'indennizzo per mancata risposta al reclamo dovrà essere calcolato a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla Carta dei servizi che nel caso di Tiscali (art. 3.3) prevede un termine di 45 giorni al massimo e fino al ricevimento di un'adeguata risposta dell'operatore.

Nel caso in cui tale risposta non si mai giunta all'utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest'ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l'operatore, che nel caso specifico, ha coinciso con l'sms con il quale Tiscali informava l'utente, che per altro ne ha confermato l'effettiva ricezione, circa il ripristino della funzionalità del servizio, di tal che il gestore è tenuto a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 12, del Regolamento indennizzi, per un importo pari a € 285,00= calcolati nella misura di € 2,50 al giorno per 114 giorni, a decorrere dal 28.11.2020 (45^ giorno successivo al reclamo del 14.10.20) al 21.03.21 (data dell'sms citato).

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di M. E. nei confronti di TISCALI ITALIA s.p.a.. TISCALI ITALIA s.p.a. è tenuta: a corrispondere al ricorrente, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo di € 285,00= a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo; a corrispondere al ricorrente, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo complessivo di € 756,00= a titolo di indennizzo come specificato nella parte motiva della presente Delibera.
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.

Il Dirigente

Avv. Stefano Danieli

Il Presidente

Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

Arianna Barocco