



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 141/17/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
PEZZELLA/ TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14/1348/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 settembre 2017;

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. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Pezzella, del 18 luglio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **1. La posizione dell'istante**

Il sig. Pezzella, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818311XXX, ha contestato il malfunzionamento del servizio telefonico da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che dal mese di maggio 2016 al mese di maggio 2017 il servizio telefonico non è stato funzionante. Pertanto, a seguito di ripetuti reclami, l'istante si vedeva costretto a richiedere il passaggio ad altro operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione degli indennizzi per il disservizio subito dal mese di maggio 2016 al mese di maggio 2017;
- ii. la risoluzione contrattuale in esenzione spese e lo storno degli importi insoluti;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 2 agosto 2017 ha rappresentato che *“in data 22 febbraio 2017 Tiscali in qualità di OLO Donating riceveva richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia. Tale richiesta veniva scartata in data 20 aprile 2017 in fase 3. In data 18 aprile 2017 l'istante contattava la scrivente lamentando problemi in ricezione chiamate. Tiscali gestiva prontamente la segnalazione, provvedendo all'apertura di due successivi ticket di guasto chiusi in data 24 aprile 2017 con seguente nota di chiusura: fault zona Napoli in seguito ad intervento ipnetwork/voice. Pertanto tale problematica veniva risolta. In data 15 maggio 2017 Tiscali riceveva una nuova richiesta di migrazione, stavolta da parte del gestore Vodafone. Alla suddetta richiesta, la scrivente notificava un OK in fase 2. La richiesta veniva espletata positivamente in fase 3 da Telecom Italia in data 30 maggio 2017. Da quanto esposto sopra risulta evidente come l'istante abbia contattato l'assistenza Tiscali per la prima volta solo in data 18 aprile 2017 per segnalare unicamente un problema sulla ricezione delle chiamate, pertanto, si trattava di un disservizio parziale e non totale della linea telefonica. La scrivente ha prontamente gestito la segnalazione e risolto il disservizio momentaneo. Il tabulato voce, infatti, non evidenzia interruzioni e il traffico risulta comunque presente sia in ingresso che in uscita nel periodo intercorrente tra la segnalazione e la chiusura dei guasti. A seguito della chiusura degli stessi, il cliente non ha più segnalato alcun disservizio. In data 30 maggio 2017 il servizio è migrato verso Vodafone. Pertanto, in merito ai disservizi supposti patiti tra il 2016 ed il 2017 non trovano alcun riscontro oggettivo nella documentazione in atti. Da ultimo, la scrivente rappresenta di avere provveduto, per puro spirito conciliativo, a stornare l'insoluto a*



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*carico dell'istante pari ad euro 417,18 relativo alla fattura di chiusura contenete, oltre allo storno del periodo già fatturato dal 31 maggio 2017 al 30 giugno 2017, il costo relativo al contributo di disattivazione e l'importo relativo alla restituzione della promo goduta. Con il suddetto storno la situazione contabile è stata regolarizzata".*

### **3. Motivazione della decisione**

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

In via preliminare, si deve evidenziare che non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 23 giugno 2017, a eccezione della segnalazione di guasto del 18 aprile 2017 gestita nella tempistica delle 72 ore, prevista dalla Carta Servizi di Tiscali Italia.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato dall'istante.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta della parte istante di cui al punto *i*), avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento, atteso che in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 47/14/CIR).

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno dell'insoluto, deve ritenersi superata in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. nel corso della presente procedura ha prodotto in copia la nota di credito n. 178403707 emessa in data 3 luglio 2017, a storno integrale dell'insoluto pari ad euro 417,18 addebitato nel conto n. 171356411 del 2 giugno 2017 a chiusura del rapporto contrattuale in essere attivo dal mese di dicembre 2015.

Pertanto, atteso che la predetta società ha documentato di avere fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'istante.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA** **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Pezzella, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

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.

Napoli, 26 settembre 2017

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi