



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 25/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS TASSISTRO /TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n.149/14)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 marzo 2014;

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. 32/14/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS, 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*”;

VISTA l'istanza del 29 gennaio 2014, acquisita al protocollo n. 4365/14/NA, con la quale il sig. Tassistro ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell' istante

Il sig. Tassistro, intestatario dell'utenza telefonica n. 0185.351XXX, contesta il malfunzionamento del servizio telefonico e del servizio Adsl perpetrato dalla società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a far data dal 29 novembre 2012, riscontrava l'impossibilità di usufruire del servizio Adsl e che dopo circa un mese anche il servizio telefonico era interessato dalla totale interruzione. Nonostante le ripetute segnalazioni, la società Tiscali Italia S.p.A. non forniva riscontro alle richieste di assistenza tecnica e ripristinava la piena funzionalità di entrambi i servizi solo in data 23 marzo 2013.

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

- i. l'annullamento di tutte le fatture emesse dal 29 novembre 2012 al 23 marzo 2013 ed il rimborso integrale di quelle pagate in assenza di servizio;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione commisurato alla durata del disservizio;
- iii. la sospensione dei pagamenti dovuti fino al termine della procedura di conciliazione;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria prodotta in data 21 febbraio 2014, ha rappresentato che: *"in data 6 dicembre 2012 il cliente ha segnalato un malfunzionamento all'helpdesk tecnico Tiscali, che, in quel frangente all'esito delle verifiche condotte, non rilevava alcun disservizio a carico delle reti Tiscali ed ipotizzava piuttosto una possibile problematica sul collegamento WiFi nell'impianto domestico del cliente. Il 27 dicembre 2012 il cliente risegnalava il malfunzionamento, l'helpdesk tecnico verificava nuovamente lo stato della linea, riscontrando anche stavolta il corretto funzionamento della rete Tiscali. In data 8 gennaio 2013 si censiva un fax di reclamo per malfunzionamento; questo reclamo era gestito unitamente a quello del 25 gennaio 2013, avente pari oggetto, e l'helpdesk tecnico procedeva ad analizzare approfonditamente il caso del cliente. In data 12 febbraio 2012 l'helpdesk contattava svariate volte l'utente, che richiedeva un nuovo contatto per il giorno successivo; il 13 febbraio 2013 l'helpdesk apriva il ticket di guasto n. 13117070 verso Telecom Italia per assenza di portante. Telecom non riscontrava problemi sulla rete. A questo punto, stante la permanenza del malfunzionamento proseguivano le indagini interne volte alla diagnosi della reale causa del malfunzionamento. In data 20 febbraio 2013 l'helpdesk accertava che la causa del disservizio riscontrato era il*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

malfunzionamento del modem voip per cui era necessario procedere con la sua sostituzione. La consegna avveniva in data 12 marzo 2013. A seguito della consegna, al fine di appurare la ripresa funzionalità del servizio, l'helpdesk per diversi giorni provava invano a ricontattare il cliente, sempre irraggiungibile. A fronte del reclamo della Federconsumatori del 18 aprile 2013 Tiscali forniva riscontro il 14 maggio 2013 indicando di avere provveduto ad accordare uno sconto in fattura per il periodo dal 6 dicembre 2012 (giorno della prima segnalazione) al 12 marzo 2012 (data della consegna del modem) per un totale di euro 73,85”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va rammentato che, alla luce dell’orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale “*in tema di prova dell’inadempimento di un’obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l’adempimento deve solo provare la fonte (negoziata o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall’onere della prova del fatto estintivo dell’altrui pretesa, costituito dall’avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l’inadempimento dell’obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell’inesattezza dell’adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell’adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l’onere di dimostrare l’avvenuto, esatto adempimento*”, questa Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull’operatore l’onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Oltre, nel caso di specie, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito una giustificazione univoca in ordine al malfunzionamento che ha interessato entrambi i servizi; infatti, a fronte delle ripetute segnalazioni di guasto a partire dalla prima inviata dall’istante in data 6 dicembre 2012, la società ha dedotto in un primo momento “*il corretto funzionamento della rete Tiscali*”; successivamente, si è limitata ad imputare la responsabilità del disservizio alla rete Telecom mediante apertura in data 13 febbraio 2013 del trouble ticket n. 13117070; solo in data 20 febbraio 2013, stante il perdurare del disservizio per oltre due mesi, la società medesima ha individuato la causa del disservizio nello scorretto funzionamento del modem voip e si è attivata alla relativa sostituzione.

Per quanto concerne la richiesta dell’istante di cui al punto *ii*), si deve operare un *distinguo* tra il malfunzionamento che ha connotato il servizio telefonico e quello che ha interessato il servizio Adsl, in quanto dalla disamina del file di *log* della componente voce si evince l’assenza, senza soluzioni di continuità, di traffico telefonico dal 29 novembre 2012 al 25 marzo 2013. Mentre, dalla copia del file di *log* della componente Adsl si rilevano varie connessioni di lunga durata, nel periodo oggetto di contestazione. Pertanto, in assenza di prova contraria, il malfunzionamento del servizio telefonico che ha determinato la totale interruzione dello stesso dal 6 dicembre 2012 (data di prima



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

segnalazione di guasto) al 12 marzo 2013 (data accertata di consegna del nuovo modem) per il numero complessivo di 96 giorni legittima l'applicazione dell'articolo 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi. Di converso, trova applicazione il successivo comma 2 a copertura del malfunzionamento del servizio Adsl, nel medesimo periodo di riferimento, che però non sembra aver comportato la totale interruzione dello stesso. Quindi la richiesta di cui al punto *ii*) è accoglibile sulla base di quanto sopra accertato e motivato.

Diversamente la richiesta di cui al punto *i*) non è accoglibile, in quanto la parte istante, sulla base di quanto emerso in corso di istruttoria, ha comunque usufruito del servizio Adsl, sia pure con irregolarità e discontinuità, essendo inibito il solo servizio telefonico, per cui la società Tiscali Italia S.p.A. ha già predisposto uno sconto di euro 73,85 nella fattura n. 132486581 del 2 agosto 2013, come, peraltro, comunicato anticipatamente alla parte istante con nota del 14 maggio 2013. Mentre la richiesta di cui al punto *iii*), si intende superata, in quanto l'ultimo sollecito di pagamento degli importi insoluti inviato dalla società Tiscali Italia S.p.A. risale al 20 settembre 2013, quindi antecedentemente all'espletamento del preventivo tentativo di conciliazione e ancor più all'avvio della presente procedura.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *iv*), di liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami, non è accoglibile, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito sempre riscontro ai reclami inoltrati dall'istante per il tramite dell'associazione Federconsumatori, nelle date rispettivamente del 19 marzo 2013, del 14 maggio 2014, del 6 agosto 2013 e da ultimo del 20 settembre 2013, come documentato agli atti da entrambe parti.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Tassistro nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. euro 480,00 (quattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 5,00 per il numero di 96 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 6 dicembre 2012 al 12 marzo 2013, secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS;
- ii. euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 2,50 per il numero di 96 giorni di irregolare erogazione del servizio Adsl, che però non ha comportato la totale interruzione dello stesso dal 6 dicembre 2012 al 12 marzo 2013, secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. 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.

Roma, 31 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani