



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 30/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PITRONE / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1829/13)**

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 19 dicembre 2013, acquisita al protocollo n. 63987/13/NA, con la quale l’ing. Pitrone 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

L'ing. Pitrone, intestatario dell'utenza telefonica n. 090.661xxx, ha lamentato l'arbitraria sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl, senza preavviso, da parte della società Tiscali Italia S.p.A..

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 24 settembre 2013 riscontrava l'improvvisa sospensione sia del servizio telefonico (che veniva inibito al traffico in entrata ed in uscita), che del servizio Adsl e, pertanto, segnalava ripetutamente alla società Tiscali Italia S.p.A. il disservizio prima telefonicamente, e poi mediante l'invio di reclami scritti;

b. la predetta società, riconoscendo la sussistenza del disservizio lamentato, assicurava all'istante la predisposizione del trasferimento gratuito delle chiamate in entrata, che però si palesava non funzionante sin dall'attivazione;

c. entrambi i servizi venivano ripristinati solo in data 13 dicembre 2013.

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

i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio Adsl dal 24 settembre 2013 al 13 dicembre 2013, con maggiorazione degli interessi legali;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iii. il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione di entrambi i servizi;

iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 30 gennaio 2013 ha rappresentato che: *“ il 24 settembre 2013 il cliente comunicava a Tiscali di essere isolato. Il 26 settembre 2013 Tiscali apriva il ticket n. 1369183 con causale “isolato Fonia Telecom” chiuso il 30 ottobre 2013. Tiscali attivava il trasferimento di chiamata al numero cellulare del cliente per consentirgli di telefonare ed essere reperibile. L'isolamento del cliente era da imputare all'errato inserimento dell'ordine di cessazione della risorsa di destinazione U004301771, pertanto Tiscali apriva il ticket n. CSHS - 98212 per richiedere l'inserimento di un nuovo ordinativo di attivazione per la corretta erogazione del servizio. In data 4 novembre 2013 e 11 novembre 2013 erano inseriti gli ordini FNA220105B e FNA220105C per la riattivazione della risorsa; per entrambi gli ordinativi veniva notificato a Tiscali un esito KO con causale: “campo telefono referente richiedente errato”. Il 15 novembre 2013 Tiscali apriva il trouble ticket n. 1390646 per “isolato Fonia Telecom”, chiuso il*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

29 novembre 2013. In data 22 novembre 2013 si provvedeva a riavviare l'ordine per l'attivazione del servizio. In data 25 novembre 2013 veniva rinviato l'ordine di attivazione, ma subiva il medesimo KO di Telecom con identica motivazione. L'ordine era allora riproposto il 5 dicembre 2013 ed espletato positivamente il 13 dicembre 2013. Il 4 dicembre 2013 il cliente inviava un fax di reclamo, a cui Tiscali replicava via email, specificando tra l'altro che; in riferimento al contratto in oggetto, siamo spiacenti per il disagio da lei lamentato. Siamo lieti di constatare che in seguito alla risoluzione dell'inconveniente, abbia potuto riprendere a fruire del servizio voce e Adsl". Nel corso dell'istruttoria, la predetta società si è dichiarata disponibile al riconoscimento di un indennizzo a titolo di componimento bonario della controversia. Tuttavia, tale proposta non è stata accettata dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la sospensione di entrambi i servizi, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto i) per i seguenti motivi.

Nel merito si deve rilevare 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 (negoziale 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.

Orbene, nel caso di specie, la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata ad imputare la responsabilità del disservizio alla società Telecom Italia S.p.A., adducendo, in particolare, la causale, peraltro non documentata, di "*errato inserimento dell'ordine di cessazione della risorsa di destinazione U004301771*", ma non ha fornito prova dell'impossibilità tecnica di risoluzione del guasto nella tempistica prevista dalla Carta dei Servizi e dell'invio della preventiva informativa resa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP.

Alla luce di tali premesse, la sospensione di entrambi i servizi circoscritta al periodo intercorrente dal 24 settembre 2013 al 13 dicembre 2013 per il numero complessivo di 80 giorni è da ritenersi illegittima, per le ragioni sopra precisate.

Pertanto, la società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

particolare riguardo alla tipologia del contratto *business* e ai due servizi (voce e Adsl) interessati dalla sospensione.

Per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto *ii*), prendendo in considerazione il primo reclamo scritto inviato dall'istante a mezzo fax alla società Tiscali Italia S.p.A. in data 6 ottobre 2013. Pertanto, la società sarà tenuta a liquidare un equo e congruo indennizzo, secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS, in considerazione dei 43 giorni intercorrenti dal 6 novembre 2013 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 19 dicembre 2013, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*.

Parimenti, può trovare accoglimento la richiesta di rimborso di cui al punto *iii*) degli importi fatturati dal 24 settembre 2013 al 13 dicembre 2013, accertata dalla disamina della copia dei *files* di log la mancata fruizione di entrambi i servizi nel predetto periodo.

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie l'istanza dell'ing. Pitrone 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:

- i. euro 1.600,00 (milleseicento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza telefonica (euro 10,00 *pro die* per 80 giorni compressivi di interruzione di entrambi i servizi);
- ii. euro 43,00 (quarantatre/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 Nicita

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