



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 48/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MASOBELLO / TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14/28/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 marzo 2018;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Masobello, dell’8 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Masobello, intestatario dell'utenza telefonica n. 04221854***, ha contestato il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che da due anni riscontrava l'irregolare e discontinua erogazione del servizio ADSL; a seguito di reclami telefonici mai riscontrati, in data 11 maggio 2017 richiedeva assistenza tecnica per la sostituzione del modem e dopo quattro giorni, in data 15 maggio 2017, rilevata la lentezza della navigazione mediante il sistema di rilevazione Ne.me.sys, si vedeva costretto a richiedere la migrazione verso altro operatore.

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

i. la liquidazione degli indennizzi per il malfunzionamento del servizio ADSL dal 1 maggio 2015 al 31 luglio 2017;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata gestione del reclamo del 15 maggio 2017;

iii. la ripetizione dei canoni relativi al periodo di disservizio ADSL e lo storno della morosità pendente;

iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 1 febbraio 2018 ha rappresentato che *“il cliente era titolare dal 19 gennaio 2015 di un servizio residenziale Tiscali ADSL e voce denominato “tutto Incluso Light”. Come verificabile dal sistema di gestione del cliente (CRM) Tiscali riceveva la prima segnalazione telefonica del cliente in data 11 maggio 2017. Lo stesso in tale occasione riferiva che il modem “Technicolor TG582n” avesse una porta ethernet non funzionante. Il supporto tecnico, effettuate tutte le verifiche necessarie in linea con il cliente e, appurata la regolare e stabile connessione ADSL, invitava l'istante a ricontattarci nel caso si fossero presentate anomalie, che al momento non emergevano. Dopo tale data, non risultano ricevute altre segnalazioni del cliente verso l'assistenza Tiscali. La segnalazione inviata dall'istante in data 15 maggio 2017 è stata indirizzata verso un indirizzo pec tiscali@legalmail.it non deputato alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti. Ad ogni modo la scrivente riscontrava la suddetta segnalazione, indicando al cliente l'indirizzo servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it presente nella Carta dei Servizi e demandato all'accogliendo di tutte le segnalazioni dei clienti. Nonostante ciò, non risulta pervenuta alcun'altra comunicazione del cliente. D'altro canto da una verifica puntuale e attenta dei log di connessione, il servizio ADSL risulta fruito regolarmente e senza interruzioni. In merito poi al certificato Ne.me.sys effettuato dal cliente, va osservato che, se anche fosse stato inviato all'indirizzo pec corretto indicato nella Carta dei Servizi, sarebbe stato comunque necessario effettuarne un altro a distanza di 30 giorni dall'invio del reclamo circostanziato contenente la prima*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

misurazione, come previsto dalla delibera n. 244/08/CSP. In data 21 luglio 2017 Tiscali. In qualità di OLO donating riceveva una richiesta di migrazione da parte di Vodafone. La fase 3 del processo di migrazione si concludeva positivamente in data 7 agosto 2017. Infine, si fa presente che a carico del cliente non sono presenti morosità. Da quanto sopra esposto risulta evidente come le doglianze del ricorrente non trovino alcun fondamento in quanto non suffragate da elementi probatori e documentali. Viceversa, Tiscali con la documentazione allegata al presente atto dimostra come il servizio ADSL sia stato fruito in modo stabile, con connessioni di lunga durata e come l'unica segnalazione oggettivamente valida sia datata 11 maggio 2017. A seguito della stessa, la scrivente ha effettuato tutte le verifiche del caso in linea con il cliente e non sono state riscontrate anomalie sulla connessione, né sul modem. Pertanto si richiede di definire la controversia insorta”.

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.

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione di disservizio ADSL da parte dell'istante antecedente alla segnalazione dell'11 maggio 2017 inerente al mancato funzionamento della porta ethernet del modem in uso; segnalazione che risulta essere stata gestita entro la tempistica delle 72 ore, prevista dalla Carta Servizi di Tiscali Italia, come da documentazione allegata alla memoria prodotta agli atti dall'operatore.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio che, secondo asserzione di parte istante, avrebbe interessato il servizio ADSL a far data dal 1 maggio 2015, quindi con una durata di quasi quattro anni antecedenti all'avvio della procedura di conciliazione da parte dell'associazione Udiconsum per conto della parte istante; disservizio però da quest'ultima mai segnalato prima del mese di maggio 2017.

Si ritiene, pertanto, che le richieste della parte istante di cui ai punti i. e ii., aventi ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meritino accoglimento, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio. E' evidente 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 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.

Inoltre, dalla copia dei *files* di *log* prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A., si rileva l'utilizzo ininterrotto del servizio ADSL da parte dell'istante fino alla richiesta di cessazione dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii., la stessa non può ritenersi accoglibile, atteso che l'asserita, ma non documentata, lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale “*qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata*”, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto lamentato dall'istante, non sussiste alcuna responsabilità ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Masobello, 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 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci