



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 5/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BRUNO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n.2348/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 aprile 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. 88/16/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. Bruno, del 9 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Bruno, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818449xxx, ha contestato la sospensione del servizio telefonico ed il malfunzionamento del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere subito vari disservizi; nello specifico, la totale interruzione del servizio telefonico dal 9 settembre 2016 al 21 settembre 2016, nonché l'assenza del servizio ADSL già antecedentemente dal 9 agosto 2016.

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

i. la liquidazione degli indennizzi per la sospensione del servizio ADSL dal 9 agosto 2016 e del servizio telefonico dal 9 settembre 2016 fino al 21 settembre 2016;

ii. la liquidazione di un indennizzo per l'assenza di trasparenza contrattuale anche in ordine al servizio "Chi è" di Tiscali;

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

iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia Italia S.p.A. con nota del 29 novembre 2016 ha rappresentato che *"in data 9 agosto 2016 il sig. Bruno sottoscriveva tramite un agente Tiscali il contratto per l'attivazione del servizio denominato Suite Tutto Incluso 20MB. In data 26 agosto 2016 si consegnava il modem al cliente ed il 30 agosto 2016 si attivava il servizio. Si precisa subito che ogni richiesta di indennizzo relativa al periodo antecedente l'attivazione del servizio Tiscali va ovviamente respinta e rivolta al gestore che in quel periodo aveva in carico la linea del cliente. Per quanto concerne il disservizio riscontrato sulla fonia, esso è stato risolto da Tiscali in data 21 settembre 2016, come confermato dallo stesso cliente nel corso del contatto telefonico avvenuto in pari data e come attestato dai tabulati allegati. Si precisa che il guasto è stato risolto nell'ambito della gestione di un provvedimento GU5 notificato a Tiscali dal Corecom in data 20 settembre 2016; ma non era stato segnalato in precedenza tramite i canali preposti da Tiscali all'assistenza tecnica ai cliente e descritti nella Carta dei Servizi. Riguardo l'ADSL, il cliente nel formulario si dichiara interessato a mantenere il solo servizio voce, ed il modem consegnato non è stato mai collegato. In merito al servizio "Chi è" si rappresenta che trattasi di servizio accessorio, inclusa nell'offerta commerciale scelta dal Cliente e descritto nel contratto firmato dal Cliente. Detto servizio è gratuito; come*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

agevolmente verificabile anche dall'analisi di qualsiasi fattura, non è stato mai predisposto alcun addebito. La situazione contabile è regolare e non vi sono importi insoluti".

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 15 settembre 2016, ad eccezione della nota di pari data, redatta dall'avvocato per conto dell'istante che è stata inviata ad un indirizzo di posta certificata non contemplato dall'articolo 3, comma 3, della Carta dei Servizi Tiscali, secondo il quale *"Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: - posta presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; - fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; - via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende"*. 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 del rappresentante della parte istante 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.

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che a fronte dell'istanza di conciliazione presentata dal legale dell'istante in data 15 settembre 2016 e protocollata dal CORECOM Campania in data 20 settembre 2016, contestualmente all'istanza di adozione di provvedimento temporaneo, con nota del 22 settembre 2016 la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito riscontro alla relativa richiesta di memorie e/controdeduzioni, rappresentando *"di avere aperto in data 20 settembre 2016 un trouble ticket per guasto di competenza Telecom Italia, a seguito del quale il servizio telefonico è stato*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

rispristinato in data 21 settembre 2016”, quindi entro la tempistica delle 72 ore, prevista dalla Carta Servizi di Tiscali Italia.

Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto *i)*, di liquidazione di indennizzi, non può ritenersi accoglibile.

Parimenti le richieste dell’istante di cui ai punti *ii)* e *iii)* non devono ritenersi accoglibili, in quanto 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.

Pertanto, non si rileva alcuna responsabilità ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall’istante.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Bruno, 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.

Roma, 4 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi