



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 510/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZAZZARO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1887/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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 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*”;

VISTA l’istanza del sig. Zazzaro, del 28 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Zazzaro, intestataria dell'utenza telefonica n. 0817803xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato di avere subito disservizi che hanno interessato il servizio ADSL dal mese di dicembre 2014 al mese di aprile 2015 e di avere tempestivamente segnalato le occorse disfunzioni all'operatore.

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

- i. la liquidazione degli indennizzi per il malfunzionamento del servizio ADSL;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il mancato inserimento del codice di migrazione in fattura;
- 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 4 agosto 2016 ha rappresentato che *“in data 20 febbraio 2013 il cliente sottoscriveva il prodotto Tiscali denominato Tutto Incluso Pots 20 Mega sulla numerazione 0817803xxx con successivo upgrade al prodotto Tiscali Suite Tutto Incluso 20 MB PT La 01/2014. In data 30 giugno 2016 il cliente, tramite l'associazione Assorimborsi, lamentava generici e mai contestati disservizi, lentezza ADSL, omissione del CDM e mancato recapito delle fatture. La società inviava puntuale riscontro scritto in cui informava il cliente di come il servizio risultava correttamente funzionante. Inoltre si evidenziava come le fatture venissero regolarmente inviate alla casella di posta giovanni.zazzaro@tiscali.it (come richiesto in fase di attivazione del servizio) e fossero sempre consultabili mediante apposita sezione sul portale MY Tiscali. Infine ogni fattura riportava il codice di migrazione. In data 11 settembre 2015 Tiscali riceveva una richiesta di migrazione da parte di Fastweb a cui forniva risposta positiva; la fase 3 del processo avviata in data 22 settembre 2015 era espletata positivamente in data 29 settembre 2015. In merito si evidenzia come le contestazioni avanzate dal cliente siano del tutto generiche, non circostanziate e infondate. Il cliente lamenta disservizi dalla fine del 2014, ma l'unica segnalazione è quella del 30 settembre 2015, durante la gestione della quale si è evidenziato che il servizio era regolare. Ad ogni modo Tiscali ha gestito la segnalazione ed inviato riscontro scritto nei termini della Carta Servizi. Inoltre il cliente non ha mai inviato alcuna certificazione Ne.me.sys attestante la lentezza della connessione. Per quanto concerne la mancata fornitura del codice di migrazione, si precisa che il cliente ha*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sempre ricevuto le fatture in modalità elettronica/gratuita, anziché cartacea a pagamento, come da lui stesso richiesto e che comunque le stesse ed il codice di migrazione erano sempre a lui disponibili nel portale My Tiscali. Ciò detto, la società ha gestito la segnalazione del cliente e riscontrata la richiesta nei termini della carta dei servizi. Alla luce di quanto sopra si chiede di archiviare il procedimento”.

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 l’Associazione Assorimborsi, per conto del sig. Zazzaro, ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall’istante medesimo. Al riguardo, non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

Nello specifico, 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 6 giugno 2016, ad eccezione della nota, redatta dall’Associazione Assorimborsi, per conto dell’istante in data 30 giugno 2015 che è stata puntualmente riscontrata dalla società Tiscali Italia S.p.A., fornendone all’uopo prova documentale nel corso della presente procedura.

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

Si ritiene, pertanto, che la richiesta del rappresentante della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti 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 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. 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Zazzaro, 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, 10 novembre 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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