



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 54/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MELIS / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/174/18)**

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. Melis, del 30 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Melis, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 439008xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio ADSL.

In particolare, l'istante ha rappresentato che sin dall'attivazione, nel mese di luglio 2016 il servizio ADSL funzionava ad intermittenza, con continue cadute di connessione. Di seguito, in data 10 agosto 2017 l'istante riscontrava la totale interruzione del predetto servizio, che nonostante ripetuti reclami, non veniva più ripristinato.

Pertanto, in data 5 settembre 2017 l'istante si vedeva costretto a formalizzare la disdetta contrattuale, poi sollecitata in data 3 novembre 2017. Solo in sede di udienza di conciliazione, la società Tiscali Italia S.p.A., riconoscendo parzialmente le doglianze sollevate dall'istante, provvedeva allo storno dell'insoluto e alla liquidazione di un indennizzo per il disservizio.

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

- i. lo storno dell'insoluto ed il rimborso degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione del servizio ADSL;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio ADSL;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per il mancato riscontro ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 22 febbraio 2018 ha rappresentato che *“appare imprescindibile premettere che, come riportato nel verbale di mancata conciliazione sottoscritto in data 29 gennaio 2018 innanzi al CORECOM Sardegna, ai sensi dell'articolo 2, del Regolamento indennizzi Tiscali ha provveduto ad indennizzare il Cliente per euro 150,00, oltre che a stornare le fatture insolute per euro 221,83. Per quanto sopra esposto, la scrivente chiede che l'istanza in oggetto venga dichiarata inammissibile ai sensi dell'articolo 2, comma 1, del citato Regolamento. In ordine al merito si evidenzia che il Cliente era titolare dal 13 giugno 2016 di un servizio ADSL e Voce associato alla linea telefonica n. 0709949048. Il servizio è stato cessato a seguito di formale disdetta del contratto da parte del cliente. Si ritiene importante rilevare come la prima segnalazione di malfunzionamento sia pervenuta alla scrivente in data 11 agosto*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2017; in tale sede, effettuate le opportune verifiche, l'assistenza procedeva all'apertura di un ticket verso Telecom Italia, che lo chiudeva in data 21 agosto 2017 con la prescrizione che Tiscali procedesse, date le caratteristiche della linea definite come "non migliorabili", ad un "downgrade" del profilo ed inviava una comunicazione al Cliente. Non risultano pervenuti alla Scrivente ulteriori reclami o segnalazioni inerenti al malfunzionamento della linea. In data 5 settembre 2017 il Cliente comunicava telefonicamente alla scrivente di avere richiesto la disdetta del contratto. Non essendo pervenuta la citata richiesta, Tiscali invitava il Cliente ad inviare copia del cedolino di ritorno della raccomandata inviata. Successivamente, in data 2 novembre 2017, la moglie del Cliente sollecitava la cessazione del contratto, che veniva disposta senza costi con decorrenza 4 ottobre 2017. Successivamente, in data 4 gennaio 2018 la scrivente provvedeva allo storno delle fatture riferite al canone per il periodo successivo al 1 settembre 2017 e ne dava conferma al cliente. Da quanto sopra esposto, risulta evidente come Tiscali abbia provveduto ad indennizzare il Cliente oltre il limite previsto dalla Carta dei Servizi, provvedendo inoltre a stornare ogni fattura emessa a far data dal 1 settembre 2017".

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.

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che l'istanza introduttiva del presente procedimento non rientra nell'ambito applicativo del *Regolamento sugli indennizzi*, riservato alle sole ipotesi in cui l'operatore non abbia già corrisposto gli indennizzi, ai sensi delle norme contrattuali, prima dell'instaurazione della controversia, o non si sia impegnato a farlo in sede conciliativa.

Orbene, in considerazione del comportamento "operoso" assunto *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A., che si è attivata già in sede di reclamo, e quindi in fase pre – conciliativa allo storno e/o rimborso di tutti gli importi non dovuti, oggetto di contestazione e in fase conciliativa alla liquidazione dell'indennizzo oltre la misura massima prevista dalla Carta dei Servizi trova applicazione, nella fattispecie in esame, la preclusione di cui all'articolo 2, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per cui "*le disposizioni del presente Regolamento non si applicano nei casi in cui l'operatore abbia già corrisposto gli indennizzi ai sensi delle norme contrattuali prima dell'instaurazione della controversia, o quando, all'esito della fase conciliativa, dal relativo verbale risultino l'impegno dell'operatore al riconoscimento degli indennizzi e le concrete modalità di corresponsione degli stessi*".

Nel caso di specie va rilevato che, a fronte della segnalazione di disservizio con email del 26 gennaio 2017, la società Tiscali Italia S.p.A. ha rappresentato quanto segue "*siamo spiacenti per il disagio da lei lamentato e desideriamo di aver provveduto alla cessazione del servizio senza costi di disattivazione con data 4 ottobre 2017, ovvero a 30 giorni dall'invio della raccomandata. Abbiamo provveduto ad annullare tutte le fatture a far data dal 4 ottobre 2017. Inoltre abbiamo annullato la mensilità di settembre 2017,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

seppur dovuta, a compensazione della mensilità di agosto da lei pagata e non dovuta, in seguito alla segnalazione di guasto del mese di agosto 2017 e risolta in data 21 agosto 2017". Nella presente istruttoria, detta società ha documentato di avere predisposto lo storno e/o rimborso delle fatture mediante nota di credito n. 188400520 emessa in data 4 gennaio 2018, quindi ancor prima dell'udienza di conciliazione del 29 gennaio 2018, e inoltre ha documentato di avere corrisposto l'importo riconosciuto a titolo di indennizzo nel verbale di conciliazione mediante disposizione di bonifico bancario del 22 febbraio 2018, dopo appena 24 giorni dalla predetta seduta di conciliazione, quindi entro il termine ordinario dei trenta giorni per l'esecuzione dell'impegno formalizzato nel suddetto verbale. Pertanto le richieste dell'istante di cui ai punti i. e ii, sono da ritenersi superate.

Inoltre, le richieste dell'istante di cui ai punti iii. e iv. non possono ritenersi accoglibili, atteso che dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione di disservizio ADSL riferita al mese di luglio 2016 da parte dell'istante antecedente alla segnalazione dell'11 agosto 2017 inerente alla predetta sospensione; segnalazione che risulta essere stata gestita in data 21 agosto 2017 e indennizzata dall'operatore oltre la misura massima 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 nel mese di agosto 2016, quindi oltre un anno prima all'avvio della procedura di conciliazione da parte dell'associazione A.E.C.I. Lazio.

Si ritiene, pertanto, che le richieste della parte istante di cui ai punti iii. e iv., aventi a 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. È 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.

Pertanto, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito contezza della gestione corretta e tempestiva della cliente, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, documentando, all'uopo, i provvedimenti adottati e le misure soddisfattive atte a rimuovere il disservizio in contestazione, a ristoro del disagio subito dalla parte istante, la richiesta formulata dall'istante di liquidazione degli importi maggiori degli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

indennizzi stabiliti dal citato *Regolamento* è ultronea e, in quanto tale, non merita accoglimento in questa sede.

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

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