



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 56/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PARENTE / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 422/14)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 maggio 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 della sig.ra Parente del 13 marzo 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Parente, intestataria dell'utenza telefonica n. 081.5931xxx, ha contestato il malfunzionamento del servizio Adsl nei mesi di giugno e di luglio 2010 e del servizio telefonico a decorrere dal mese di settembre 2010, nonché l'indebita fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, a seguito della presenza di numerosi disservizi che interessavano dal mese di giugno 2010 il servizio Adsl, nel mese di settembre 2010 richiedeva la migrazione verso il gestore Telecom Italia S.p.A.

Tuttavia, a far data dalla predetta richiesta, anche il servizio telefonico risultava parzialmente funzionante, in quanto veniva inibita la ricezione di traffico voce proveniente da alcune direttrici, a causa di una probabile mancata deconfigurazione della risorsa numerica da parte della società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *Donating*.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio Adsl nel mese di giugno e di luglio 2010;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio telefonico;
- iii. lo storno dell'importo di euro 12,23 fatturato nel conto n. 133503923 del 2 novembre 2013;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria inviata a mezzo posta certificata in data 1 aprile 2014, ha rappresentato che: *“in data 12 aprile 2007 la sig.ra Parente ha aderito all'offerta commerciale adsl + voce con servizio fonia in carrier preselection. Pur essendo stata illustrata alla cliente nel corso del verbal order, la possibilità di portare la numerazione 081.5931xxx in Tiscali con processo di Number Portability, la cliente non ne ha fatto mai richiesta e non ha mai inviato a Tiscali alcuna richiesta di NP. Ne consegue che detta numerazione Telecom non è mai stata portata in Tiscali ed è sempre rimasta in carico a Telecom, che pertanto ha continuato a fatturare il canone fisso del servizio e che resta a tutti gli effetti l'unico gestore che può essere chiamato a rispondere dei presunti malfunzionamenti sulla fonia asseriti nel formulario Gu14. In data 9 settembre 2010 Tiscali ha ricevuto una lettera in cui la cliente richiedeva la cessazione del solo servizio Adsl. In data 20 settembre 2010 Tiscali ha inserito l'ordine di cancellazione del servizio di connettività adsl ed ha accordato bonariamente lo*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

storno integrale della fattura n. 103480631 di euro 48,00 e lo storno parziale di euro 6,17 dalla fattura n. 102825719. E' stata quindi emessa la nota di credito n. 108572356 del 13 settembre 2010 di euro 55,40. Quindi, come esposto, il servizio Adsl risulta cessato manualmente a seguito di disdetta della cliente e non per migrazione, come erroneamente affermato nel formulario GUI4. Nessuna richiesta di migrazione del servizio Adsl è mai pervenuta alla scrivente. Anche dopo la cessazione del servizio Adsl, il servizio voce in CPS è rimasto attivo con Tiscali e le fatture n. 123582429 del 2 novembre 2012 e n. 133503923 del 2 novembre 2013 si riferiscono a traffico voce effettuato sulla numerazione telefonica della cliente e fatturato secondo le tariffe del servizio. A seguito dell'istanza di conciliazione, Tiscali come da richiesta della cliente ha comunicato di avere cessato la carrier preselection. Con riguardo alla richiesta di indennizzi per il malfunzionamento del servizio Adsl nel periodo di giugno/luglio 2010, sui sistemi Tiscali non risulta pervenuta alcuna segnalazione di malfunzionamento da parte del cliente. Il servizio Adsl risulta regolarmente utilizzato sino al giorno 11 giugno 2010 e la componente fonia fino al 12 marzo 2014. Per quanto sopra esposto, si respingono integralmente tutte le pretese perorate in vertenza”.

3. Motivazione della decisione

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

Dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al CORECOM Campania in data 8 febbraio 2014.

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 nei mesi di giugno e di luglio 2010, ed il servizio voce a partire dal mese di settembre 2010 fino all'avvio della procedura di conciliazione, avvenuto, peraltro, a distanza di quasi quattro anni dal presunto malfunzionamento lamentato dall'associazione Assorimborsi per conto della parte istante, ma da quest'ultima mai segnalato.

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. 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. 38/12/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 dal gestore, si rileva l'utilizzo ininterrotto del servizio Adsl da parte dell'istante fino alla richiesta di cessazione dello stesso e del servizio voce fino alla relativa disattivazione della prestazione di *carrier preselection*, richiesta dall'istante in sede conciliativa.

Pertanto, a fronte della regolarità e della continuità della fornitura dei predetti servizi da parte della società Tiscali Italia S.p.A. e della correttezza della relativa fatturazione, si deve ritenere non accoglibile anche la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di storno dell'importo di euro 12,23 fatturato nel conto n. 133503923 del 2 novembre 2013, attesa la debenza dei relativi addebiti.

Per quanto sopra esposto, a fronte di quanto contestato 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'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Parente nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, 13 maggio 2014

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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