

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 46 del 2 agosto 2018

OGGETTO N.	Definizione della controversia XXX contro Tiscali Italia XXX
-------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

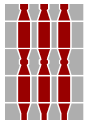
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXX contro Tiscali Italia XXX con socio unico

(GU14 N XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 agosto 2018,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

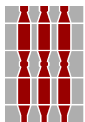
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX) con cui XXX via XXX, XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tiscali Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al servizio adsl relativo all'utenza di tipo affari cod. cliente n. XXX (contr. XXX), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) da fine maggio 2017 a fine luglio 2017 il servizio internet WiFi non è stato fornito ed il malfunzionamento è stato reclamato;

b) a causa della mancata fornitura del servizio internet WiFi, l'attività alberghiera ha subito dei danni.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) indennizzo per mancato servizio dalla fine di maggio 2017 al 10 luglio 2017 e per tre giorni a fine luglio 2017, con perdita di introiti;

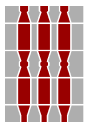
II) restituzione del canone pagato nel periodo di mancato servizio;

III) indennizzo per il recesso ingiustificato di Tiscali;

IV) indennizzo per le spese sostenute con il nuovo operatore;

V) copia delle richieste di intervento nel periodo maggio-luglio 2017;

VI) copia dei rapporti di servizio dei tecnici intervenuti nel periodo maggio-luglio 2017.



2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

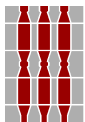
- a) nell'arco temporale indicato dall'istante il servizio è stato regolarmente fruito come da dettaglio del traffico depositato;
 - b) a seguito delle segnalazioni, Tiscali effettuava le necessarie verifiche, dalle quali non risultavano anomalie;
 - c) le problematiche della rete interna ricadono nella fattispecie prevista all'articolo 10.1 delle Condizioni generali di contratto, il quale esclude la responsabilità del gestore;
 - d) non essendo il cliente soddisfatto dei servizi prestati, Tiscali recedeva dal contratto ai sensi dell'art. 7.1 delle Condizioni generali di contratto;
 - e) già nel verbale di un precedente tentativo di conciliazione, Tiscali aveva accordato al cliente la possibilità di recedere senza costi in conseguenza della insoddisfazione relativa al servizio prestato;
 - f) con la fattura di chiusura sono stati stornati i canoni non dovuti e successivi alla cessazione.
- In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce le proprie ragioni e specifica che la connessione wifi non funzionava e che la documentazione prodotta dall'operatore non accerta la fornitura del servizio wifi nel periodo contestato. Precisa inoltre che la disconnessione è avvenuta il 27/11/2017 con il distacco delle apparecchiature Tiscali e l'installazione delle apparecchiature di altro operatore.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Preliminarmente, vanno dichiarate inammissibili le richieste di ristoro per perdita di introiti di cui al punto I) e di rimborso delle spese sostenute con altro operatore di cui al punto IV) in quanto esse si sostanziano nella richiesta di un risarcimento del danno, materia che esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Autorità, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o storni di somme risultate non dovute, ovvero all'erogazione di indennizzi, restando salva la facoltà per l'utente di agire in giudizio per chiedere il risarcimento del maggior danno.

Anche le richieste di cui ai punti V) e VI) sono inammissibili in quanto si tratta domande relative ad obblighi di *facere*, in ordine alle quali il Corecom non ha competenza, in base a quanto stabilito dal già citato articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento.

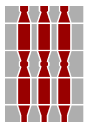


Venendo al merito, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), in base al quale "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento", l'Autorità ha più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Nel caso di specie, la società Tiscali Italia XXX non ha fornito una giustificazione in ordine al malfunzionamento relativo alla fruizione del servizio in modalità WiFi; infatti, a fronte delle ripetute segnalazioni di guasto, di cui la prima datata 2 giugno 2017, reclamo verbale circostanziato e confermato dall'operatore, la società ha prodotto delle schermate in cui si riporta l'indicazione al cliente relativa alla necessità di munirsi "di un ripetitore wifi o del cavo ethernet". Va tuttavia considerato che l'istante dichiara che non ha mai ricevuto alcuna indicazione circa la necessità di dotarsi autonomamente di apparati che avrebbero potuto risolvere il problema, se non successivamente all'udienza di conciliazione (come riportato al punto 3 della memoria di replica dell'istante); conformemente, l'unica comunicazione in tal senso depositata agli atti è la nota del 27/11/2017, trasmessa dal gestore al cliente. In relazione a tanto, va considerato che non risulta provato che il disservizio relativo al WiFi sia stato conseguenza di errori o omissioni imputabili al cliente, ovvero a problemi riconducibili alla configurazione dei dispositivi hardware o della rete locale (LAN e/o telefonica), ovvero al malfunzionamento dei terminali o dispositivi accessori utilizzati dal cliente, tutte circostanze previste come esimenti da responsabilità per l'operatore, ai sensi dell'articolo 10.1 delle Condizioni generali di contratto.

Tanto premesso, vanno fatte due considerazioni: sotto un primo profilo, il disservizio lamentato riguarda solamente l'utilizzo dello stesso in WiFi e non la fruizione del servizio tout court, che era effettivamente fruito, come evidenziato dalla copia dei tabulati di traffico del servizio internet, depositati agli atti dall'operatore; sotto un secondo aspetto, il gestore non ha dimostrato che le connessioni effettuate nel periodo di riferimento avvenivano nella modalità WiFi; anzi, nelle



schermate versate in una con la memoria difensiva, ha dichiarato esso stesso che “la connessione *escludendo il WiFi* è regolare”; neppure, infine, ha dimostrato che la problematica non fosse ascrivibile a Tiscali, limitandosi a dichiarare che la stessa dipendeva da apparati di competenza del cliente. In base a queste premesse, si ritiene che trovi applicazione nel caso di specie il combinato disposto degli articoli 5, comma 4 e 3, comma 4 del Regolamento Indennizzi, da applicare in combinato disposto con l'art. 12 comma 2, trattandosi di utenza di tipo affari. In relazione al periodo indennizzabile, va preso in considerazione l'arco temporale 2 giugno 2017 (data della prima segnalazione) – 10 luglio 2017 (data dichiarata dall'istante per la cessazione del disservizio) e 31 luglio 2017 (segnalazione di ulteriore disservizio). Fatti i conti (39 giorni X 1 euro X 2 essendo utenza “affari”), spetta all'istante un indennizzo di euro 78.

Diversamente, la richiesta di rimborso dei canoni fatturati nel suindicato periodo di riferimento non è accoglibile, in quanto la parte istante ha comunque usufruito del servizio, sia pure nei limiti sopra evidenziati (Agcom 25/14/CIR e 8/18/DTC, conf. Corecom Toscana, delibera n. 110 del 25 giugno 2015).

La richiesta di cui al punto III) non può essere accolta avendo l'operatore esercitato il diritto di recesso, in ossequio a quanto contrattualmente previsto, ed ha regolarizzato la situazione contabile dell'istante mediante lo storno dei canoni non dovuti.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 50,00 a carico di Tiscali Italia XXX

Udita la relazione

DELIBERA

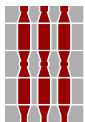
in accoglimento dell'istanza presentata da XXX via XXX, XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Tiscali Italia XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 78 (settantotto) a titolo di indennizzo.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 50,00 (cinquanta) a titolo di spese di procedura.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente