

DELIBERA N. 125/2022/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**xxxxx / Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)
(GU14/442684/2021)**

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 5 settembre 2022;

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*” come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021;

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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTA la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTA la Delibera n. 374/21/CONS recante: “*Proroga dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle regioni e province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle assemblee legislative delle regioni e*

delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni”.

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia”, con decorrenza 1° marzo 2021;

VISTA l’istanza dell’utente xxxx, del 15/07/2021 acquisita con protocollo n. 0308385 del 15/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante lamenta la completa interruzione del servizio di telefonia fissa residenziale n. 055 0142xxx e di accesso ad internet da parte di Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), di seguito, per brevità, Tiscali.

Nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato di aver riscontrato “dal 16/10/2020 al 27/11/2020 (...) i seguenti disservizi: assoluta assenza di linea telefonica e connessione internet.

L’istante ha dichiarato di aver “formulato quasi ogni giorno reclami a mezzo [call] center, e poi numerosi reclami in chat: segnalazione 1507806 del 16/10/2020; segnalazione 1510667 del 17/10/2020; segnalazione 2849705 del 20/10/2020; segnalazione nr. 1520134 del 24/10/2020”.

In data 9 dicembre 2020 l’istante inviava un reclamo a mezzo PEC con cui formulava richiesta di rimborso della fatturazione, oltre che di poter migrare senza spese ad altro operatore, stante il disservizio subito.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) Il “rimborso delle fatture del mese di ottobre, novembre sino al ripristino della linea”;
- ii) Lo “storno degli insoluti se esistenti con eventuale recupero delle pratiche di recupero crediti a spese di Tiscali”;
- iii) “di corrispondere l’indennizzo previsto per la completa interruzione della connessione internet pari ad €. 324,00 (€.6,00x42gg. dal 16/10/2020 al 27/11/2020) ai sensi dell’art. 6 comma 1 dell’allegato A della Delibera 347/18/CONS”;
- iv) “di corrispondere l’indennizzo previsto per la completa interruzione della linea voce pari ad €. 324,00 (€.6,00x42gg. dal 16/10/2020 al 27/11/2020) ai sensi dell’art. 6 comma 1 dell’allegato A della Delibera 347/18/CONS”;
- v) “di corrispondere l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo € 300,00 ai sensi dell’art. 12 all. A della Delibera 347/18/CONS”;

vi) “ogni altro indennizzo previsto in applicazione delle disposizioni vigenti”;

L’istante ha quantificato i “rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 1200,00”.

In data 27 aprile 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tiscali tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso (prot. n. 0199282 del 27/04/2021).

2. La posizione dell’operatore.

In data 29 settembre 2021 l’operatore, tramite il proprio legale, ha presentato le memorie, eccependo l’infondatezza dell’istanza nel merito.

In primis l’operatore ha dichiarato che “Con riferimento alla richiesta di indennizzi avanzata dal Cliente, (...) ai sensi dell’art. 2 della Delibera 347/18/CONS, in data 30/11/2020 al Cliente veniva riconosciuto l’indennizzo contrattuale di euro 95,00, per il periodo di disservizio di cui al guasto aperto in data 20/10/2020 a seguito della segnalazione del Cliente, al 27/11/2020, per complessivi 38 giorni [allegato]. Il suddetto indennizzo è stato applicato come sconto nella prima fattura emessa (n. 211160636 del 02/06/2021) successivamente alla chiusura del guasto [allegato]. La Carta dei Servizi Tiscali [, allegata,] prevede, infatti, un indennizzo giornaliero di €2.50 per generico malfunzionamento o indisponibilità del servizio (identificato da un unico numero contratto che sarà da considerarsi unico anche nel caso in cui sia costituito da diverse componenti)”.

Inoltre Tiscali ha aggiunto che, “in data 12/01/2021, [ha inviato all’istante] una comunicazione mediante la quale confermava l’applicazione del citato indennizzo precisando che esso sarebbe stato riscontrato nella prima fattura utile [allegata]”.

Secondo l’operatore “per quanto premesso ed esposto, è evidente come quanto oggetto della presente procedura di definizione sia da considerarsi pretestuoso ed unicamente finalizzato alla liquidazione di indennizzi spropositati e spese di procedura ingiustificate, posto che, come sopra evidenziato, Tiscali ha già provveduto ad indennizzare l’Istante come previsto dall’art. 2 della Delibera 347/18/CONS”.

L’operatore ha inoltre dichiarato che “il Cliente era titolare, dal 4/08/2020, di un servizio “UltraInternet Fibra”, tuttora attivo e regolarmente fruito”.

Con riferimento al “malfunzionamento del Servizio” lamentato, l’operatore ha evidenziato “come la prima segnalazione di malfunzionamento da parte del Cliente sia pervenuta in data 20/10/2020 [allegata]. In tale occasione, effettuate le opportune verifiche telefonicamente con il cliente, l’Assistenza procedeva all’apertura del guasto sopra citato (...), che veniva chiuso in data 27/11/2021. Successivamente alla chiusura del citato Ticket, Tiscali procedeva all’applicazione dell’indennizzo di € 95 precedentemente citato, unitamente allo sconto del 20% sul canone per €23.56, come visualizzabile nella fattura [allegata]. In data 12/01/2021, Tiscali rispondeva alla comunicazione [dell’istante], pervenuta in data 9/12/2020 [allegata], confermando l’applicazione dello sconto a titolo di indennizzo, come sopra descritto”.

Secondo l'operatore, infatti, *“non risultano pervenute (...) ulteriori comunicazioni o richieste di supporto da parte del Cliente successivamente alla risoluzione della problematica di cui all'oggetto”*.

L'operatore ha infine dichiarato di aver *“agito con correttezza, attivandosi, prontamente, per la risoluzione del disservizio e applicando, alla chiusura del guasto, gli indennizzi contrattuali come previsto dall'art.2 della Delibera 347/18/CONS”* e ha concluso respingendo *“ogni addebito [e chiedendo] di rigettare le richieste avverse”*.

3. La replica dell'istante.

In data 1° ottobre 2021 con propria nota di replica, prodotta per il tramite del proprio rappresentante, l'istante ha ribadito la propria posizione, puntualizzando preliminarmente che, *“per quanto concerne i fatti posti a fondamento della domanda, si osserva che le richieste formulate, sono fondate [in quanto] Tiscali Italia S.p.a., non contesta che vi sia stato il disservizio dal 20 ottobre 2020 al 27 novembre 2020”*.

Inoltre l'istante ha precisato di aver effettuato *“la sua prima segnalazione, come già esposto con la descrizione dei fatti in data 16/10/2020 segnalazione 1507806”* e di aver *“effettuato non pochi solleciti e reclami, tutti depositati in questo procedimento, poi [di essere] migrato verso altro gestore”*.

Con riferimento alla debenza degli indennizzi l'istante ha dichiarato che *“Tiscali sostiene di aver corrisposto l'indennizzo mediante accredito in fattura la somma di € 95.00 e deposita a supporto di quanto dichiarato una fattura emessa in data 02/06/2021. La predetta fattura, dunque, attesta che l'accredito in fattura è successivo alla prima segnalazione del disservizio di oltre sette mesi ed è successivo alla risoluzione del guasto di oltre sei mesi. Tiscali s.p.a. avrebbe dovuto corrispondere il rimborso della fattura pagata a novembre ed anche l'indennizzo, non ancora corrisposto mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio. L'accredito in fattura è addirittura successivo all'udienza celebrata innanzi al Corecom in data 27/04/2021. Tiscali s.p.a, dunque a causa della sua negligenza è certamente decaduta dalla possibilità di indennizzare l'utente applicando i parametri previsti dalla carta dei servizi. L'art. 2 nr. 3 dell'all. A della Delibera 347/18/CONS, stabilisce che gli indennizzi contrattuali debbano essere erogati “con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'art. 3”. L'art. 3 dell'all. A della Delib. 347/18/CONS stabilisce “gli operatori corrispondono in maniera automatica gli indennizzi previsti agli art. 4, comma 1, e 5, comma 1, mediante accredito nella prima fattura utile decorsi quarantacinque giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso, se successiva allo stesso.” L'art. 3 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS stabilisce che “in caso di inottemperanza a quanto disposto dai commi 1 a 4 è applicabile la sanzione prevista dall'art. 1, comma 31, della Legge”*.

L'istante ha puntualizzato come *“la prima fattura utile non possa essere emessa dopo sette mesi di disservizio”* e che *“[l'] accredito effettuato dopo più di sei mesi dalla risoluzione del guasto, e dopo oltre un mese dal verbale Corecom di mancato accordo, non può considerarsi effettuato in un tempo ragionevole.”*

“In merito alla mancata risposta ai reclami” secondo l’istante “nessuna prova circa la spedizione e la ricezione del riscontro è stata fornita. [In tale ambito] “la ratio sottesa all’obbligo dell’operatore di dare riscontro ai reclami dell’utente sta nell’opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali” (Agcom Delibera n. 57/11/CIR). Dialettica che nel caso di specie non si è instaurata”. Inoltre, parte istante ha aggiunto che “La finalità di prevedere l’obbligatorietà della risposta scritta al reclamo è quella di fornire all’utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti di un rapporto che fisiologicamente nasce come squilibrato in favore dell’operatore, data la struttura organizzata con cui esso opera.” (Corecom Lombardia Delibera n. 10/11” e ancora che “Non è conforme a tali requisiti un riscontro che risulti essere del tutto generico, e che non soddisfi nessuna delle richieste di chiarimento avanzate dall’utente, limitandosi a reiterare dati già noti. Esso pertanto si traduce di fatto in una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, e fonda perciò il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo “da mancata risposta al reclamo” (Corecom Lombardia Delibera n. 35/11).” L’istante si è dunque rimesso al CoReCom per le valutazioni circa la quantificazione dell’indennizzo.

Quanto ai “principi di trasparenza” l’istante ritiene “che il comportamento di Tiscali Italia s.p.a. si sia posto, e si ponga tuttora, in contrasto con i principi di correttezza, trasparenza e buona fede (...) cui deve essere permeato il comportamento delle parti in un contratto e ancor di più il comportamento degli operatori “qualificati” che predispongono essi stessi le regole contrattuali cui far aderire gli utenti (...) Tiscali Italia S.p.a. a dispetto del Codice Civile, Codice del Consumo e dell’impegno assunto con la Carta dei Servizi non ha, in nessuna occasione, avuto cura di informare l’utente sui motivi del guasto segnalato, nulla circa gli impedimenti tecnici che hanno ostacolato la riparazione nei tempi stabiliti dalla carta dei servizi”. L’istante “reputa, quindi, che Tiscali Italia s.p.a. non abbia agito (...) con la diligenza qualificata dovuta e che la sua condotta possa essere qualificata scorretta ai sensi dell’art. 20 n. 2 del codice del consumo ed anche ingannevole ai sensi dell’art. 21 n. 2 lettera b “2. Tale comportamento viene qualificato dall’art. 20 n. 2 del codice del consumo come scorretto. “Una pratica commerciale è scorretta se è contraria alla diligenza professionale” ed anche ingannevole ai sensi dell’art. 21 n. 2 lettera b “2. È altresì considerata ingannevole una pratica commerciale che, nella fattispecie concreta, tenuto conto di tutte le caratteristiche e circostanze del caso, comporti: b) il mancato rispetto da parte del professionista degli impegni contenuti nei codici di condotta che il medesimo si è impegnato a rispettare, ove si tratti di un impegno fermo e verificabile, e il professionista indichi in una pratica commerciale che è vincolato dal codice”.

Parte istante ha infine confermato la richiesta “per la liquidazione delle spese di procedura, visto che la presenza del legale, anche nelle procedure conciliative si rende sempre più necessaria, in considerazione dell’impegno profuso dalle società telefoniche, assistite da importanti studi legali e facoltosi avvocati, che per il loro modo di illustrare i fatti e di supportarli tecnicamente ed in diritto, rendono altresì gravosa al consumatore la difesa dei propri diritti. La scelta di non farsi rappresentare da un legale produrrebbe, un forte squilibrio tra le parti ed una grave limitazione del diritto di difesa dell’odierno istante con la conseguente grave violazione di quanto previsto dall’art. 24 della Costituzione”.

L'istante ha concluso ribadendo le richieste già esposte e in particolare di:

“1) accertare e dichiarare illegittima la condotta assunta da Tiscali Italia s.p.a. in quanto contraria ai principi di correttezza e buona fede ed in contrasto con gli obblighi di informazione di cui agli artt. 47, 52 e 53 per tutti i motivi esposti in atto;

2) condannare Tiscali Italia s.p.a, in persona del legale rapp.te p.t., in favore del Sig. xxx al rimborso della fattura di €. 46,32 emessa in data 22/10/2020 per il periodo 01/10/2020 - 30/11/2020;

3) condannare Tiscali Italia s.p.a, in persona del legale rapp.te p.t., a stornare gli insoluti se esistenti con eventuale recupero delle pratiche di recupero crediti a spese di Tiscali

4) condannare Tiscali Italia s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., al pagamento in favore del Sig. xxxx dell'indennizzo per la completa interruzione della linea dati pari ad €. 324,00 (€6,00x42 gg. dal 16/10/2020 al 27/11/2020) ai sensi dell'art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS, o alla diversa somma, maggiore o minore, che sarà ritenuta congrua dall'Ill.mo Corecom;

5) condannare Tiscali Italia s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., al pagamento in favore del Sig. xxxx, dell'indennizzo per la completa interruzione della connessione internet pari ad €. 324,00 (€6,00x42gg. dal 16/10/2020 al 27/11/2020) ai sensi dell'art. 6 co. 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS, o alla diversa somma, maggiore o minore, che sarà ritenuta congrua dall'Ill.mo Corecom;

6) condannare Tiscali Italia s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., al pagamento dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami ex art. 12 all. A Delib. 347/18/CONS pari ad €. 300,00 e/o alla diversa somma che sarà ritenuta congrua;

7) condannare Tiscali Italia s.p.a., in persona del legale rapp.te p.t., al pagamento di ogni ulteriore indennizzo e/o sanzione per tutte le violazioni di legge perpetrated dalla suddetta società e che saranno individuate dall'Ill.mo Corecom adito;

8) in ogni caso con vittoria di spese, diritti ed onorari del presente intervento (oltre rimb., forf. su diritti ed onorari, IVA e CPA come per legge) in favore dell'avv. xxxx per fattone anticipo”.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si ritiene che il comportamento “operoso” messo in atto dal gestore con il pagamento in favore della società istante di euro 95,00, avvenuto in data 2 giugno 2021, non può giustificare la preclusione di cui all'art. 2, comma 3, del Regolamento sugli Indennizzi per cui “*Gli indennizzi stabiliti dal presente regolamento non si applicano se l'operatore entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi contrattuali con le modalità e nei termini stabiliti dal contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3.*”

Quanto sopra in quanto, nel caso di specie, la risposta dell'operatore al reclamo dell'istante risulta inviata oltre i 45 giorni (raccomandata datata 12 gennaio 2021,

reclamo indicato dallo stesso operatore del 20 ottobre 2020). Va poi, inoltre, considerato che Tiscali ha provveduto al pagamento in favore della società istante dopo circa sette mesi dalla risoluzione del guasto mediante lo sconto in fattura, la n. 211160636 del 2 giugno 2021.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si può quindi ritenere che l'accertata responsabilità del disservizio in capo al gestore legittimi l'applicazione del Regolamento sugli Indennizzi.

Inoltre, sempre in via preliminare, con riferimento alla richiesta specificata dall'istante nella memoria di replica di rimborso delle spese legali, si osserva che la stessa non può trovare accoglimento in quanto si tratta di una richiesta risarcitoria che risulta estranea alle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*.

Tutto ciò premesso, la presente disamina s'incentra, quindi, sulla completa interruzione dei servizi voce e accesso ad internet sull'utenza n. 055 0142xxxx.

Le domande *sub i)* di "*rimborso delle fatture del mese di ottobre, novembre sino al ripristino della linea, sub ii)* di "*storno degli insoluti se esistenti con eventuale recupero delle pratiche di recupero crediti a spese di Tiscali*", *sub iii)* circa "*l'indennizzo previsto per la completa interruzione della connessione internet pari ad €. 324,00 (€6,00 x42gg. dal 16/10/2020 al 27/11/2020) ai sensi dell'art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS*", e *sub iv)* circa "*l'indennizzo previsto per la completa interruzione della linea voce pari ad €. 324,00 (€6,00x42gg. dal 16/10/2020 al 27/11/2020) ai sensi dell'art. 6 comma 1 dell'allegato A della Delibera 347/18/CONS*" possono trovare parziale accoglimento come di seguito esposto.

In primis, si richiama il consolidato orientamento giurisprudenziale (*ex multis*, Cass. Civ. 9 febbraio 2004 n. 2387, e da ultimo Cass. Civ. sez. II 20 gennaio 2010 n. 936) in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione secondo cui "*il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'inadempimento 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*". In mancanza di prova dell'esatto adempimento da parte del fornitore, si presume la responsabilità contrattuale di questi, a meno che lo stesso non provi, ex art. 1218 c.c., che "*l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile*".

Inoltre, gli obblighi posti a carico degli operatori, di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, sono richiamati dalle Carte dei servizi e dalle Condizioni generali di Contratto di ciascun operatore, in particolare l'obbligo di garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, allorquando l'utente, in caso di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, non può

pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio.

Nel caso di specie, l'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e adsl nei periodi specificati in istanza, laddove l'operatore, ammettendo il disservizio subito nel periodo 20 ottobre – 27 novembre 2020, ha dedotto di aver indennizzato lo stesso secondo la Carta dei Servizi.

Nel caso che ci occupa, avendo l'utente dedotto la totale interruzione della linea di fonia e dati a far data 16 ottobre 2020, tempestivamente lamentata all'operatore con “segnalazione 1507806 del 16/10/2020”.

L'operatore avrebbe dovuto, al fine di dimostrare la corretta erogazione del servizio nel periodo 16 ottobre - 27 novembre 2020, depositare copia dei *files di log*, indicanti la durata delle connessioni internet, nonché la riferibilità temporale delle medesime. Lo stesso dicasi per la lamentata interruzione del servizio di fonia. L'operatore avrebbe dovuto, a riprova della fruizione dei servizi, depositare copia del traffico voce effettuato nel predetto periodo.

Ne consegue che, in assenza di prova contraria, l'operatore Tiscali è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine ai disservizi lamentati sull'utenza *de qua* e che, pertanto, deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per tali ragioni, nel caso in esame, si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo dell'art. 6, comma 1 del Regolamento sugli Indennizzi che dispone: “[i]n caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d'interruzione”, e che “[s]e il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”.

Tutto quanto premesso, richiamando le considerazioni sopra menzionate, ai fini dell'erogazione dell'indennizzo, si ritiene di individuare per quanto attiene l'interruzione dei servizi voce e di accessi ad internet sull'utenza fissa residenziale n. 055 0142xxxx il *dies a quo* nel giorno 16 ottobre 2020, e il *dies ad quem* nel giorno 27 novembre 2020.

Pertanto, con riferimento alle domande *sub iii)* e *iv)*, l'indennizzo da riconoscere all'utente per l'interruzione dei servizi voce e accesso ad internet sull'utenza residenziale n. 055 0142xxx è pari all'importo di euro 504,00 (cinquecentoquattro/00), computato secondo il parametro di euro 6,00 *pro die* x 2 servizi x n. 42 giorni. Da tale importo deve essere detratto l'importo della nota di credito di euro 95,00 già erogata dall'operatore.

Inoltre, possono essere accolte le domande *sub i)* e *ii)*, volte a ottenere il rimborso di quanto già versato e l'eventuale storno dell'insoluto relativamente al periodo di disservizio.

In primis, occorre richiamare che è ormai pacifico che, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Sul punto viene in rilievo l'orientamento giurisprudenziale, ormai consolidato, (*ex multis*, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947) in virtù del quale l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313), altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso (*ex multis*, Delibera Agcom n. 82/17/CIR).

Pertanto, non essendo stata provata, come sopra indicato, la debenza degli importi in contestazione, tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante l'erogazione dei servizi nel periodo contestato, ne deriva che l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione contabile amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento ai servizi voce e di accesso ad internet sull'utenza fissa residenziale n. 055 014xxx nel periodo 16 ottobre – 27 novembre 2020, al netto delle note di credito eventualmente già erogate. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

La domanda *sub v)* volta ad ottenere l'indennizzo per la ritardata risposta alle numerose segnalazioni di cui la prima tracciata risulta del 16 ottobre 2020 possono ritenersi assorbite dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Viceversa può essere accolta la richiesta d'indennizzo inviato all'operatore tramite PEC in data 9 dicembre 2020 con cui l'istante formula la richiesta di rimborso della fatturazione, oltre che la richiesta di poter migrare senza spese ad altro operatore, stante il disservizio subito.

Di contro l'operatore afferma di aver risposto con raccomandata del 12 gennaio 2021 di cui non risulta prova del ricevimento, contestato per altro dall'istante nelle repliche in atti.

Sul punto si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo “*da mancata risposta al reclamo*”.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 23 gennaio 2021, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 9 dicembre 2020 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 27 aprile 2021.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per i 94 giorni di mancata risposta al reclamo, da computarsi nella misura di euro 235,00 (duecento trentacinque/00).

Con riferimento alla richiesta *sub vi)* volta ad ottenere "*ogni altro indennizzo previsto in applicazione delle disposizioni vigenti*" si osserva che la stessa non può trovare accoglimento in quanto non si rinvengono altri disservizi indennizzabili.

Né può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle spese di procedura, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Infine si richiama che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da xxx, nei confronti Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 504,00 (cinquecentoquattro/00) d'indennizzo per l'interruzione dei servizi voce e di accesso ad internet sull'utenza residenziale n. 055 0142xxxx. Da tale importo deve essere detratto l'importo della nota di credito di euro 95,00 già erogata dall'operatore.
3. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, della somma pari a euro 235,00 (duecento trentacinque/00) a titolo d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

4. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno o il rimborso in caso di avvenuto pagamento (secondo le modalità indicate in istanza, oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato con riferimento ai servizi voce e di accesso ad internet sull'utenza fissa residenziale n. 055 0142xxx nel periodo 16 ottobre – 27 novembre 2020, al netto delle note di credito eventualmente già erogate. Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
5. La predetta società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Firenze, 5 settembre 2022

Il Segretario
Cinzia Guerrini

Il Presidente
Enzo Brogi

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)