

**DELIBERA N. 132/2021/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxxx - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)  
(GU14/284900/2020)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 13 dicembre 2021;

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. 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. 353/19/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);

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 xxxxx, del 28/05/2020 acquisita con protocollo n. 0230464 del 28/05/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante **xxxx** titolare di un contratto residenziale di cui al codice cliente n. 4391xxxx con la società **Tiscali Italia S.p.A.** (Aria S.p.A.) di seguito per brevità Tiscali Italia lamenta *“continui guasti alla linea”* adsl.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

- di aver subito *“continui guasti alla linea”*adsl *“dal mese di giugno 2019 per circa 6 mesi”*;
- di aver *“reclamato più volte al servizio clienti”* senza esito. Al riguardo l’istante ha allegato reclamo inviato via PEC all’operatore in data 3 dicembre 2019 nel quale sosteneva che *“dal mese di giugno 2019 [aveva riscontrato] problemi con la linea adsl”*, di aver *“reclamato con difficoltà al servizio clienti del 130”* e che *“[erano] trascorsi circa 6 mesi ma il problema non [era]stato risolto”*.

In data 26 maggio 2020 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Tiscali Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto *“complessivi euro 500,00”* a titolo di:

- i) *“indennizzo per il guasto della linea”*;
- ii) *“indennizzo per mancata risposta al reclamo”*.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Tiscali Italia ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera Agcom n. 203/18/CONS e successive modifiche, una memoria difensiva del 15 luglio 2020, con documentazione in allegato nella quale, nel rilevare l’infondatezza di quanto *ex adverso* dedotto, ha eccepito i seguenti rilievi relativi al merito della vicenda come di seguito sintetizzati:

- premesso che *“[i]l Cliente era titolare, da settembre 2016 di un Servizio denominato Tutto Incluso Full, composto da servizio di connettività adsl e voce tradizionale associato alla numerazione telefonica 055735xxxx”*, l’operatore ha comunicato che *“nel periodo indicato dall’istante nel contenzioso, alcuna chiamata risulta effettuata verso l’assistenza tecnica per effettuare verifiche tecniche né per segnalare un eventuale disservizio”* per cui *“solo a seguito di reclamo inviato dal Cliente in data 04/12/2019,*

(la Scrivente) veniva a conoscenza di presunti disservizi lamentati dall'istante, in maniera del tutto generica, a far data dal mese di giugno 2019”.

- l'operatore ha riportato, a sostegno della sua posizione, quanto segue: *“nelle Condizioni Generali di Contratto (All.5) al punto 7 comma 7.2 è scritto che: “qualora il cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Tiscali dei livelli di qualità del servizio pubblicati, dovrà presentare, nelle modalità previste nella carta dei servizi, reclamo circostanziato specificando l'utenza interessata, i dati temporali in cui si sono verificati i fatti cui si riferisce il reclamo, nonché ogni altro elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto del reclamo. Resta in teso che, a pena di decadenza i reclami dovranno essere presentati entro tre mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce...”* Tiscali, viceversa, mediante la schermata di sistema di gestione del cliente (Customer Relationship Management “CRM”), dimostra come alcuna segnalazione telefonica o scritta di malfunzionamento o di richiesta di assistenza tecnica da parte dell'Istante sia mai pervenuta alla Scrivente. Difatti da un'analisi dei contatti presenti sul CRM, è chiaro come nessun contatto telefonico mediante canale così detto “inbound” al Servizio Clienti 130 risulta essere presente (cfr.All.1)”.

L'operatore ha allegato *“i tabulati telefonici e i log adsl, [dimostrando] come il Servizio sia stato usufruito regolarmente dall'Istante (All.7 e All.8).”*

L'operatore ha fornito evidenza di aver riscontrato il predetto reclamo tramite e-mail inviata alla parte istante in data 10/12/2019 nella quale ha comunicato al medesimo la circostanza di essere *“spiacenti di constatare la sua determinazione a rinunciare al nostro supporto tecnico finalizzato ad effettuare le necessarie verifiche sulla linea ADSL”* dato che *“in data 29/11/2019 il servizio risulta direttamente cessato per notifica di espletata migrazione verso altro OLO”*. La società Tiscali Italia ha, altresì, dedotto che *“con la fattura di chiusura (All.4) annullava, mediante compensazione automatica, il periodo fatturato post migrazione del 29/11/2019. La situazione contabile risulta pertanto sanata.”*

L'operatore ha concluso rigettando le richieste di indennizzo contenute nell'istanza, sia per quanto riguarda i disservizi tecnici, mai segnalati, che per quanto concerne la mancata risposta al reclamo, riscontrato puntualmente dall'operatore medesimo.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

La domanda *sub i)* volta ad ottenere *“indennizzo per il guasto della linea”* non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Sul punto, l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante. Infatti, la parte istante ha lamentato *“problemi con la linea adsl”* riscontrati *“dal mese di giugno 2019”* senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza provare di aver presentato all'operatore reclami tracciati in costanza dei lamentati malfunzionamenti.

Nel caso di specie, parte istante ha allegato un unico reclamo inviato in data 3 dicembre 2019 successivamente all'avvenuto passaggio ad altro operatore. Nel medesimo reclamo ha riferito di aver effettuato anche reclami telefonici al servizio clienti (n. 130) dell'operatore, per altro non circostanziati e non corredati di idonea prova di relativo tracciamento, quale il codice operatore o numero ticket.

È evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e affermato dall'Autorità Garante nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la Delibera Agcom n. 640/13/CONS). In effetti, in presenza di qualsivoglia disservizio, 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.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati e attesa la sostanziale indeterminatezza del periodo eventualmente indennizzabile, non può che risultare impossibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi del lamentato disservizio, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo. Pertanto, la richiesta della parte istante *sub i)* d'indennizzo per i malfunzionamenti della linea non può essere accolta (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Parimenti non può essere accolta la richiesta di cui al punto *ii)* volta ad ottenere l'*"indennizzo per mancata risposta al reclamo"*, atteso che, come da documentazione allegata in atti dalla società Tiscali, risulta che il reclamo inviato via PEC in data del 3 dicembre 2019 sia stato prontamente riscontrato dall'operatore in data 10 dicembre 2019, circostanza per altro non contraddetta dalla parte istante che non ha depositato nota di replica.

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxxx nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del



Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/ CONS.

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, 13 dicembre 2021

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.)