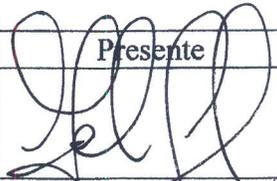
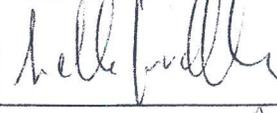
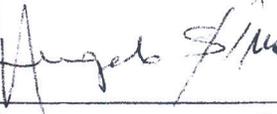


DELIBERA n° 34 del 17/12/16

OGGETTO: **Definizione controversia** **TISCALI spa.**

L'anno DUEMILAQUATTORDICI, il giorno 17 alle ore 15,30 del mese di Dicembre nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		<i>Assente</i>

Verbalizza 

### IL CORECOM MOLISE

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", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori;

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 19/09/2013 prot. 1163/COM/13, con la quale il sig. [redacted], ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro la società Wind Telecomunicazioni spa;

VISTA la nota prot. n. 1163/COM/13 del 29/09/2013, con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento per la definizione della predetta controversia fissando l'udienza al 6 novembre 2013 ore 16,30 ed i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del procedimento;

#### **RILEVATO che:**

Con istanza depositata a questo Corecom in data 19/09/2013 prot. 1163/COM/13 il sig. [redacted] dichiarava di avere una controversia nei confronti di Tiscali spa contestando per l'utenza residenziale 0874 [redacted] 1)ritardo nella fornitura del servizio; 2)mancata parziale fornitura del servizio.

- [Handwritten signature]*
- a) Al riguardo assumeva: 1)di aver stipulato all'inizio di marzo 2013, un contratto un contratto di telefonia fissa + adsl con Tiscali migrando da Vodafone; 2) di aver subito il 25/3/2013, al 29/03/2013 il servizio risultava parzialmente funzionante; 3) di aver ricevuto il modem Tiscali il 29/3/2013 e da subito il servizio è stato interrotto; 5) il 2/4/2013 ha segnalato il malfunzionamento con reclamo; 6) il servizio è stato ripristinato il 20/4/2013; 7)concludeva chiedendo l'indennizzo per il disservizio subito.
  - b) Con nota prot.1163 del 29 novembre 2013 il Corecom comunicava alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 6 novembre 2013 ore 16,30.
  - c) Tiscali non ha presentato alcuna memoria difensiva.
  - d) All'udienza del 6 novembre 2013 era presente solo parte istante e pertanto non essendo possibile alcun accordo l'istanza veniva introitata dal Comitato del Corecom per la decisione.

#### **MOTIVI DELLA DECISIONE**

##### *Osservazioni in rito.*

Preliminarmente si osserva che l'azione è ammissibile e precedibile in quanto rispetta tutte le disposizioni contenute nell'art. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti dell'Agcom.

*Nel merito.*

*[Handwritten signature]*

- **Sul malfunzionamento del servizio telefonico.**

L'istante contesta a Tiscali il malfunzionamento della linea telefonica residenziale dopo la migrazione da Vodafone che non consentiva di ricevere chiamate in entrata dal 25/3/2013 al 20/04/2013.

Presentava a tal proposito un reclamo a servizio clienti Tiscali in data 25/3/2013 e la linea veniva ripristinata il 20/4/2013.

Per tale motivo chiedeva un indennizzo per il disservizio subito che in primo grado non ha ricevuto per la mancanza in udienza dell'operatore.

Riguardo all'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, la giurisprudenza è concorde nel ritenere che il creditore, che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ai sensi dell'art. 1218 cod. civ. ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi (cfr. Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. II 20 gennaio 2010 n. 936).

Per quanto in narrativa, Tiscali è responsabile di inadempimento contrattuale nei confronti del sig. \_\_\_\_\_ in quanto con la propria condotta ha determinato ovvero non ha ripristinato il buon funzionamento della linea telefonica residenziale.

Tiscali non ha prodotto memorie difensive né dato giustificazione alcuna di tale disservizio causato per cui va ritenuto responsabile di inadempimento contrattuale e condannato a versare un indennizzo nei confronti dell'istante commisurato al periodo di effettivo malfunzionamento ossia dal 25/3/2013 al 20/4/2013. In totale si computano gg.27x2,50/gg.= €.67,50 ai sensi dell'art.5 comma 2 del.173/07/CONS.

- **Sulla mancata risposta ai reclami.**

L'utente ha inviato in data 23/4/2013 un reclamo a Tiscali per sollecitare il ripristino del normale funzionamento della propria linea telefonica senza mai ricevere risposta nei termini di gg. 45 previsti dalla carta servizi dall'operatore.

Rileva, allora, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera e anche dell'articolo 4.13 della Carta Servizi Fastweb, secondo cui si "*impegna a valutare la fondatezza del reclamo ed a comunicarti poi l'esito della suddetta valutazione entro 45 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.*"

In caso di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile.

Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP ).

Pertanto per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale : "*1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00.*" Considerato pertanto che il reclamo è stato

presentato il 25/3/2013 ed il periodo di tempo previsto per la risposta sono gg. 45 come previsti dalla Carta servizi Tiscali, il gestore ha ritardato la risposta, oltre tali termini come segue: dal 24/4/2013 al 6/11/2013 dell'udienza di definizione: si computano gg.165-45= gg. 120 x 1€/gg. = €.120,00.

• **Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, Tiscali è stata assente in entrambe le udienze di primo e secondo grado e non ha inviato memorie difensive a sua favore per cui si ritiene congruo condannare l'operatore al rimborso di €200,00 a titolo di spese procedimento.

Per tali motivi:

**DELIBERA DI**

- Accogliere l'istanza presentata dal sig. \_\_\_\_\_ in data 19/9/2013 e di condannare Tiscali spa al pagamento di quanto segue:
  - € 67,50 di indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica;
  - € 120,00 di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
  - € 200,00 di indennizzo per rimborso spese di procedimento di primo e secondo grado.
  - Storno/rimborso del 50% del canone di abbonamento relativo al periodo dal 25/3/2013 al 20/4/2013 di malfunzionamento della linea.

Tutte le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (19/09/2013) al soddisfo.

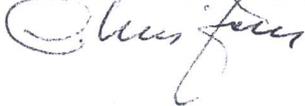
Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica mediante assegno circolare da inviare all'istante e entro lo stesso termine dovrà comunicare a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

*Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.*

La presente delibera formata da 5 pagine è notificata alle parti a cura della struttura, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise.

L'istruttore  
Dr. Francesco Colucci



IL PRESIDENTE  
Avv. Federico Liberatore

Il Verbalizzatore  
  
