

	Presidente	Marco Mazzoni Nicoletti
	Vice Presidente	Fabrizio Comencini Stefano Rasulo Enrico Beda Edoardo Figoli
	Dirigente	Maurizio Santone

Deliberazione n. 81 del 20 DICEMBRE 2022

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL) (GU14/503134/2022)

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Preso atto che nella seduta odierna, tenuta presso la sede di Mestre (VE), via Poerio n. 34, la composizione del Comitato è quella riportata nella seguente tabella:

	Presente	Assente
Marco Mazzoni Nicoletti	X	
Fabrizio Comencini	X	
Stefano Rasulo		X
Enrico Beda	X	
Edoardo Figoli	X	

Preso atto altresì della presenza del Dott. Maurizio Santone, Dirigente dell'Ufficio Supporto Corecom del Consiglio regionale del Veneto e della presenza della Sig.ra Arianna Barocco, delegata dallo stesso alla verbalizzazione;

Vista la Legge regionale 10 agosto 2001, n. 18 ed in particolare l'art. 7 "Funzioni del Presidente";

Visto il Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato ed in particolare l'art. 7 "Verbale delle sedute";

Preso atto che il Presidente ha designato quale Relatore il Dott. Alessandro Bidoli, Responsabile Ufficio Definizioni del Consiglio regionale del Veneto, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato;

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";

Visto l'art. 12 della l.r. 10 agosto 2001, n. 18 recante "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom)" ai sensi del quale "Il Comitato svolge le funzioni di governo, di garanzia e di controllo di rilevanza locale del sistema delle comunicazioni delegate dall'Autorità ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e del Regolamento adottato dall'Autorità con deliberazione n. 53 del 28 aprile 1999" (comma 1) e, in particolare, la "istruttoria in materia di controversie tra ente gestore del servizio di telecomunicazioni e utenti privati" (comma 2, lettera z);

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 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 "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni", sottoscritta in data 26 marzo 2018 tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Veneto;

Vista l'istanza di [REDACTED] del 23/02/2022 acquisita con protocollo n. 0065203 del 23/02/2022;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti, quanto segue:

1. **La posizione dell'istante**

L'utente era titolare di un contratto Tiscali per linea fissa voce e dati relativo alla numerazione [REDACTED]. Rimaneva in assenza totale di linea voce e dati dal 4 luglio al 14 settembre 2021. Nonostante i numerosi solleciti non riceveva riscontro né assistenza tecnica. Con memoria di replica depositata in data 28.04.2022, l'utente precisa quanto segue: Si contesta quanto asserito nella memoria illustrativa di controparte, in particolare. In merito a quanto asserito da Tiscali nella memoria difensiva, si conferma la fondatezza della richiesta avanzata dall'istante in quanto, come si evince dalle numerose segnalazioni e/o reclami allegati agli atti (risalenti al 05/07/2021, 06/07/2021, 08/07/2021, 09/07/2021, 12/07/2021, 19/07/2021, 09/08/2021, 30/08/2021), l'operatore, a fronte della totale interruzione dei servizi voce e dati del 04/07/2021 ha provveduto a ripristinare gli stessi solo in data 14/09/2021, continuando ad emettere le fatture nonostante la mancata erogazione dei servizi. Sul punto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (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. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale 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 ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi. Alla luce di quanto suesposto, si confida nell'accoglimento integrale delle richieste avanzate dall'istante, fondate in fatto e in diritto, nonché supportate da numerosi elementi probatori, con vittoria delle spese e di compensi relativi alla presente procedura, in considerazione, anche, del mancato spirito conciliativo e alla correttezza contrattuale nei confronti dell'utente.

L'utente chiede:

- i. L'indennizzo per l'assenza delle linee voci e dati dal 4 luglio al 14 settembre 2021 (72 x 12=) euro 864;
- ii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami euro 300;
- iii. lo storno e rimborso delle fatture emesse in disservizio.

2. **La posizione dell'operatore**

Prima di procedere con l'espositiva dei fatti, appare imprescindibile premettere quanto segue: ai sensi dell'art.

2 della Delibera 347/18/CONS, Tiscali ha già provveduto ad applicare, come sconto nella fattura n. 212309892 del 2/12/2021, l'indennizzo massimo totale di €100,00 (67,50+32,50) per il disservizio dal 05/07/2020 al 14/09/2020, come previsto dall'art. 3.4 della Carta dei Servizi. La stessa 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) sino ad un massimo di €100,00 per servizi consumer. Come verificabile dal verbale di

mancato accordo datato 24/11/2021, Tiscali, in via conciliativa, ha inoltre, proposto un ulteriore indennizzo di € 400,00. Lo stesso è stato ingiustificatamente rifiutato dall'Istante con il solo fine di ottenere indennizzi più alti, mostrando un atteggiamento di chiusura e svilendo totalmente quello che è il reale significato della

conciliazione. Tutto ciò premesso, ai fini di una maggior comprensione della vicenda oggetto di contestazione, si riportano le seguenti informazioni. Il Cliente è titolare, dal 2017, di un Servizio Tiscali, denominato "TISCALI 4G+ Unlimited Outdoor VoIP" composto da connettività dati e voce sulla numerazione 0499644219, nativa Tiscali. Giova evidenziare come la tipologia di servizio sia dotata di due apparati: modem e antenna esterna. Interruzione dal 05/07/2021 al 14/09/2021: a seguito della prima segnalazione del Cliente del 05/07/2021, Tiscali si è attivata per effettuare tutte le verifiche necessarie, dapprima sulla propria rete, e successivamente, sugli apparati modem e antenna esterna. L'intervento ha comportato dei tempi di risoluzione più lunghi in quanto si è reso necessario l'invio di un tecnico specializzato al fine di verificare la funzionalità dell'antenna esterna e del modem, che, difatti, sono stati, poi, sostituiti. La sostituzione si è completata in data 14/09/2021. Da tale data il Servizio risulta nuovamente regolare. È importante rilevare che l'Istante non ha mai utilizzato per sua volontà la linea voce ma unicamente la connessione. Mancata risposta ai reclami: Tiscali ha sempre riscontrato le segnalazioni del Cliente che sono state effettuate mediante il canale social e tramite chat. Come dimostra lo stesso allegato "segnalazioni" inserito a fascicolo dall'Istante, sono presenti le risposte contestuali e in tempo reale dell'operatore. Conclusioni: da quanto sopra esposto è evidente come Tiscali abbia preso in carico le segnalazioni del Cliente, effettuando tutte le verifiche del caso. La particolarità del Servizio, composto da più apparati (antenna esterna e modem) ha reso più complesse e lunghe le verifiche e la risoluzione della problematica, in quanto ha comportato anche la sostituzione dei sopra indicati dispositivi. Infine, non può non prendersi in considerazione in questa sede, l'atteggiamento tenuto dal Cliente in sede di udienza di conciliazione, come sopra esposto. L'Istante non ha mostrato alcun spirito conciliativo rifiutando anche l'ulteriore proposta di indennizzo oltre quello già riconosciuto e applicato di € 100,00 come previsto dalla Carta dei Servizi, per i contratti residenziali. Per quanto sopra esposto, Tiscali chiede a codesto Spettabile Corecom, di rigettare le richieste avverse e di tenere in debita considerazione l'assoluta mancanza di spirito conciliativo mostrato dal Cliente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le argomentazioni di seguito specificate.

Per quanto riguarda la richiesta sub i) si precisa quanto segue: se da un lato potrebbe essere vero quanto dichiarato da Tiscali circa il fatto che l'indennizzo previsto per il disservizio subito dall'utente sia già stato indennizzato secondo i parametri previsti dalla Carta dei Servizi, mediante l'accredito dell'importo di € 100,00= (cento/00) nella fattura n. 212309892 del 02.12.2021, risulta altrettanto vero se non dirimente e oggettivamente non contestabile il fatto che il gestore non ha prodotto in atti la fattura de quo, non consentendo, quindi, di verificare, in modo incontestabile che tale accredito sia stato effettivamente fatto.

Di conseguenza, ritenendo inadempiente il gestore, e considerato che l'utente è rimasto privo di servizio, sia per la linea voce che per la linea internet, ed in mancanza della prova fornita dal gestore della regolare erogazione del servizio mediante documentazione attestante il volume di traffico generato nel periodo considerato, si ritiene che ricorrano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, per il periodo compreso tra il 04.07.2021 e il 14.09.2021 (72 giorni) che viene così quantificato: € 432,00= per la linea voce (€ 6,00 x 72) e € 432,00= per la linea internet (€ 6,00 x 72), non rilevando l'affermazione di Tiscali secondo la quale " ... l'istante non ha mai utilizzato per sua volontà la linea voce ...", trattandosi di affermazione proveniente dal gestore stesso, apodittica e come tale, non verificabile.

Per quanto la richiesta sub ii) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, si ritiene che la stessa non possa essere accolta nella misura in cui, dalla documentazione in atti, si evince che Tiscali abbia riscontrato in modo tempestivo a tutte le segnalazioni inoltrate dall'utente tramite chat e canale social.

Per quanto riguarda la richiesta sub iii) di rimborso delle fatture emesse in pendenza di disservizio, si precisa quanto segue: considerato che l'utente ha prodotto soltanto la fattura n. 211571930 del 02.08.2021 (relativa al periodo 01.08.2021 – 30.09.2021), la valutazione circa la debenza o meno di quanto fatturato in pendenza di disservizio, dovrà giocoforza limitarsi alla predetta fattura.

Considerato che il disservizio cessava in data 14.09.2021, e considerato, altresì, che la fattura copre un bimestre, si ritiene che l'utente abbia diritto a vedersi rimborsato l'equivalente, in termini economici, del

periodo compreso tra il 01.08.2021 e il 14.09.2021 (tre quarti del periodo di riferimento della fattura) per una somma pari, quindi, a € 46,29= (61,72 : 4 x 3).

Considerato che i competenti uffici hanno provveduto a svolgere l'istruttoria e a formulare le relative proposte, altresì illustrando il contenuto dell'allegato alla presente deliberazione;

All'unanimità dei voti espressi a scrutinio palese

DELIBERA

per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

1. Di accogliere parzialmente l'istanza di [REDACTED] nei confronti di TISCALI ITALIA s.p.a. Tiscali è tenuta: a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, l'importo complessivo di € 864,00= a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio voce e del servizio internet; a corrispondere l'importo di € 46,29= a parziale rimborso della fattura n. 211571930 del 02.08.2021.
2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.
3. 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.

Il Dirigente

F.to Dott. Maurizio Santone

Il Presidente

F.to Avv. Marco Mazzoni Nicoletti

Il verbalizzante

F.to Arianna Barocco