

**DELIBERA N. 142/2022/CRL/UD del 22/07/2022**  
**A. AXXX / TISCALI**  
**(ISTANZA LAZIO/D/232/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella riunione del 22/07/2022;

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del Sig. A. Axxx di cui al prot. D1645 del 27.02.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con istanza per la risoluzione della controversia, presentata in data 27/02/2017, ai sensi del Regolamento in materia di controversie tra operatori di comunicazione elettronica

ed utenti, il Sig. Axxx A. adiva il Corecom Lazio nei confronti di Tiscali S.p.a., lamentando, prima, la mancata attivazione del servizio fax richiesto in data 01/03/2016 associato al n. 1782200839, e poi, a partire dal 22/02/2017, il malfunzionamento del servizio fax stesso. L'Istante lamentava inoltre la mancata risposta ai numerosi reclami presentati all'operatore ed esprimeva di aver presentato istanza GU5, con esito negativo del tentativo di conciliazione.

L'Istante chiedeva "indennizzi dovuti per le causali, fatti e motivi rappresentati nell'istanza di conciliazione, nella presente istanza di definizione e nei reclami presentati, oltre interessi legali e rivalutazione dal dì del dovuto fino all'effettivo saldo, e/o quei diversi indennizzi e/o somme ritenute di giustizia" ed allegava la seguente documentazione: 1) e-mail generata da Tiscali in sede di attivazione del servizio; 2) reclamo 08.03.2016; 3) reclamo 05/10/2016; 4) rapporto invio fax del 01/12/2016 ed elenco fax spediti e ricevuti; 5) rapporto fax in entrata il 22/02/2017; 6) rapporto fax spedizione del 22/02/2017 ore 12:53, con errore trasmissione; 7) rapporto fax spedizione del 22/02/2017 ore 13:07 attestante errore di trasmissione; 8) spese viaggio udienza conciliazione; 9) doc. identità.

Con comunicazione via PEC del 02/03/2017, il Corecom Lazio comunicava l'avvio del procedimento protocollo D232.2017

Con memoria del 30/03/2017, l'Istante argomentava e precisava le proprie richieste, chiedendo indennizzo per ritardata e/o mancata attivazione del servizio o per mancato rispetto degli oneri informativi, per un totale di 358 giorni, nella misura pari ad Euro 2.685,00 (€ 7,50x358); ovvero, in subordine, indennizzi per malfunzionamento del servizio, per un totale di 358 giorni, nella misura pari ad Euro 1.790,00 (€ 5,00x358); infine, indennizzo per mancata risposta ai reclami nella misura di € 300,00, ovvero nella maggiore o minore somma ritenuta di giustizia.

L'Istante produceva ulteriore documentazione, ovvero: 1) comunicazione mail del 09/03/2016 inviata da Tiscali, con conferma della presa in carico dei reclami; 2) schermata Tiscali assistenza; 3) comunicazione recesso unilaterale Tiscali, datato 27/02/2017.

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

Con memoria del 27/03/2017, Tiscali s.p.a. contestava le richieste avanzate dal ricorrente, evidenziando di aver provveduto, in sede di conciliazione, ad offrire all'Istante la somma pari ad Euro 100,00 a titolo d'indennizzo, ovvero la misura massima prevista dalla Carta dei Servizi Tiscali e dal Del. 73/11/Cons. per servizi gratuiti, nella cui categoria rientrerebbe, a parere di Tiscali, l'odierna controversia. Tiscali s.p.a. chiedeva di dichiarare inammissibile ai sensi dell'art. 2 Del 73/11/Cons l'istanza presentata dall'Utente, poiché il servizio fax, oggetto della controversia, non rientrerebbe tra le materie previste dal Del. 173/07/Cons.

### 3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Dovrà essere accolta la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio fax sul n. 17XXX839, così come puntualmente documentato. Con riguardo al periodo indennizzabile il dies a quo viene individuato a partire dall'attribuzione della numerazione con errata conferma di attivazione del servizio (01.03.2016), fino al 22.02.2017 (data di ricezione di un fax in entrata), così per un totale di euro 300,00, trattandosi di servizio fax associato ad una carta ricaricabile (euro 2,50 pro die fino ad un massimo di Euro 300,00). Tale somma dovrà essere decurtata dell'importo pari ad Euro 100,00, già corrisposto dal gestore a titolo di indennizzo all'esito della prima udienza di conciliazione con esito negativo.

Dalla documentazione in atti risulta chiaramente che, in data 01/03/2016, l'Operatore prendeva in carico la richiesta di attivazione del servizio fax e comunicava il numero di fax. Il suddetto servizio non veniva erogato, nonostante i reclami dell'Utente, rimasti privi di riscontro.

La documentazione presente in atti, inoltre, attesta che ancora a distanza di quasi un anno, ovvero il 22/02/2017, l'utente non poteva usufruire regolarmente del servizio. Nel caso di specie, Tiscali s.p.a. non ha fornito alcuna prova liberatoria circa il proprio esatto adempimento o circa la sussistenza di particolari difficoltà tecniche idonee a giustificare la mancata attivazione del servizio richiesto e previsto nel contratto.

In materia di onere probatorio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente e tempestivamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In mancanza di tali prove, come nel caso di specie, l'utente ha diritto ad un indennizzo equo e proporzionato.

In tal senso infatti, in presenza di contestazioni da parte dell'utente in ordine alla mancata attivazione e/o sospensione e/o al non corretto funzionamento dei servizi contrattualmente pattuiti, è onere del gestore dare prova del corretto adempimento degli obblighi assunti, in ossequio al generale criterio di riparto dell'onere della prova nelle azioni di responsabilità contrattuale (cfr. Cass., sent. 12 febbraio 2010, n. 3373). (conformi: Corecom Umbria Delibera n. 76/12; Corecom Umbria Delibera n. 77/12; Corecom Umbria Delibera n. 67/12).

L'Istante chiede, inoltre, l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami. Agli atti, sono presenti il reclamo del 08.03.2016 e del 05.10.2016. Il gestore non ha provato di aver dato riscontro ai reclami prodotti.

Spetta, pertanto, all'istante un indennizzo per la mancata risposta ai reclami presentati ai sensi dell'art. 12, commi 1 e 2, Allegato A, Deliberazione 73/11/Cons e ss.mm.ii. L'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami deve essere liquidato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio (Corecom Calabria Delibera n. 44/11).

Si deve precisare che il dies a quo per il conteggio è dato dalla data di presentazione del primo reclamo (08.03.2016), alla quale dovrà essere aggiunto l'intervallo di 30 giorni previsto come tempo di risposta, per un totale di Euro 300,00 (euro 2,50 pro die fino ad un massimo di Euro 300,00).

Si riconosce, inoltre, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, ai sensi dell'art. 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, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, si ritiene congruo liquidare l'importo di 100,00 Euro a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. M. Axxx nei confronti della società Tiscali S.p.a., per i motivi sopra indicati. Tiscali S.p.a. è tenuta pertanto a corrispondere all'istante, oltre a € 100 di spese di procedura, le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
  - € 200,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio fax sulla numerazione n. 17XXX839;
  - € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo".

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to