

**DELIBERA N. 14/2022**

████████████████████ / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)  
(GU14/150720/2019)

**Il Corecom Basilicata**

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 31/05/2022;

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*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, nuovamente prorogato con 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*”;

VISTA la convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

VISTA la delibera n. 6/2021 del Co.Re.Com. Basilicata avente ad oggetto: “*Accettazione proroga al 31 dicembre 2022 della convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Consiglio regionale della Basilicata e Comitato Regionale per le Comunicazioni della Basilicata*”;

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 modificata, 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, da ultimo, modificata dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 17/07/2019 acquisita con protocollo n. 0314630 del 17/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La signora [REDACTED], quale titolare di un contratto di linea fissa Voce e Fibra con Tiscali Italia S.p.A avente numero [REDACTED], mediante formulario UG 71442 del 2019 si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata lamentando l’assenza dei servizi dal 4.08.2018 sino al 24.08.2018, nonché la mancata evasione dei reclami telefonici effettuati, sebbene l’operatore tramite il suo Customer care si riconosceva responsabile di tali disservizi.

L’utente, infatti, precisava di esser stata costretta a sollecitare l’operatore dapprima mediante telefonate (ticket n. 8300103) e, successivamente, a mezzo pec del 12.09.2018, rimasta inesitata. All’udienza di conciliazione svoltasi il 16.05.19 dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento veniva redatto verbale di mancato accordo. Pertanto, in data 17.07.2019, l’utente depositava un’istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata.

Nella predetta istanza, la sig.ra [REDACTED], riportandosi al formulario UG, chiedeva:

- i) l’indennizzo per il disservizio sulla linea voce e dati a far data dal 04.08.2018 sino al 24.08.2018 per complessivi euro 200,00 pari a 10 euro pro die;

- ii) lo storno di tutte le fatture relative al periodo di mancata fruizione del servizio;
- iii) l'indennizzo per mancata risposta alla segnalazione e mancata risoluzione dal 12.09.2018 per complessivi euro 300,00;
- iv) il pagamento delle spese di procedura individuate in euro 100,00.

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

L'operatore TISCALI ITALIA S.p.A., faceva pervenire la memoria difensiva datata 5.09.19, nella quale rappresentava, quanto ai prospettati malfunzionamenti, che gli stessi fossero imputabili alla sola utente, a causa di un errato collegamento dei cablaggi. Evidenziava, inoltre, che l'utente contattava il servizio clienti soltanto in data 6.8.2018, risultando però fuori sede ed impedendo così le operazioni di risoluzione da remoto della problematica. Tanto accadeva anche per le chiamate dei giorni 9.8.2018 e 16.08.2018. Esibiva infine l'Operatore i tabulati traffico confermando l'assenza di traffico dati e voce nel periodo controverso.

Quanto, poi, alla prospettata mancata gestione del reclamo inviato a mezzo pec dall'utente eccitava l'irritualità della comunicazione inviata ad un indirizzo errato in quanto non conforme al punto 3.3. della Carta dei Servizi. L'operatore infine produceva un estratto dei movimenti contabili dichiarando una regolarità dei pagamenti relativamente a detta linea. Di conseguenza, la TISCALI ITALIA S.p.A. in tale memoria insisteva per il rigetto delle odierne pretese, non ravvisando alcuna responsabilità diretta per il prospettato disservizio e per la mancata tempestiva gestione del reclamo.

## **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 validamente proponibile risultando l'istante residente nella regione di radicamento del procedimento. Sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte, come di seguito precisato.

In ossequio ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento delle obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (v., per tutte, Cass., SS.UU. 30 ottobre 2001, n. 13533; Cass., SS. UU., 6 aprile 2006, n. 7996), 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 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, ovvero a fornire la prova di impedimenti oggettivi a lui non imputabili che hanno condotto all'inadempimento degli obblighi contrattuali assunti.

Nella fattispecie incombeva, dunque, all'istante allegare la proposta di abbonamento sottoscritta con Tiscali, nonché eventuali reclami scritti inviati all'operatore circa i disservizi lamentati, mentre incombeva al gestore provare di aver erogato il servizio in maniera continuativa ovvero provare i motivi tecnici che non hanno consentito l'attivazione entro i termini contrattuali o non hanno consentito una regolare erogazione del servizio.

Tuttavia, nel caso di specie, l'operatore non solo riconosce candidamente il mancato utilizzo dei servizi pattuiti in contratto, ma nell'allegato 8 di produzione di parte è dato evincersi dal dettaglio dei movimenti di linea l'assenza totale di chiamate dalle ore 14,30 del 4.8.2018 sino alle ore 14,31 del 24.08.2018, tanto da confermare la versione fattuale dell'utente. Non risultano infine versati in atti verbali di interventi tecnici di risoluzione della problematica prospettata, così da lasciare presumere, non trattandosi di nuova attivazione, la correttezza fattuale di quanto prospettato dall'utente.

Alla luce di quanto dedotto e quindi in assenza di una prova del corretto adempimento da parte del gestore, nonché di idonea dimostrazione circa un esonero da responsabilità per causa ad esso non imputabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1218 del C.C., sorge in capo all'utente il diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Da ciò deriva la corresponsione a parte istante di un indennizzo ai sensi dell'art. 5 All. A del Regolamento Indennizzi, così calcolato: € 150,00 (€ 7,50 x 20 gg.) relativamente al servizio voce, in riferimento al periodo ricompreso tra le date del 4.08.2018 sino al 24.08.2018, oltre ad € 150,00 (€ 7,50 x 20) relativamente al servizio dati in riferimento al medesimo periodo. Tuttavia, va considerato che il principio generale di corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato, espresso dall'art. 112 c.p.c., implica il divieto di emettere una statuizione che non trovi corrispondenza nella domanda.

Ebbene l'indennizzo di € 200,00 richiesto da parte istante sub i) è inferiore, come visto, a quanto liquidabile, e pertanto va accolto nella misura inferiore. Conseguentemente, l'operatore sarà tenuto a corrispondere in favore dell'istante la minore somma di € 200,00.

Con riferimento alla domanda di storno di cui al punto ii), la stessa può essere accolta, non avendo Tiscali dimostrato di aver erogato i servizi voce e internet nel periodo oggetto di contestazione. Infatti, in assenza della prova della prestazione, alcuna controprestazione si ritiene dovuta da parte dell'utente e, pertanto, dalla fatturazione emessa dovrà essere stornato, con riferimento al periodo sopraindicato, ogni importo riferito ai predetti servizi, e ciò ad integrale evasione delle doglianze proposte, nonostante l'operatore dichiarò nella propria memoria la regolarità dei pagamenti da parte dell'utente.

Si ritiene infine accoglibile la domanda posta sub iii) di indennizzo del reclamo telefonate, ticket n. 8300103 e, successivamente, a mezzo pec del 12.09.2018. Per

espressa previsione dell'articolo 8 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, i reclami possono essere effettuati anche per telefono, cioè con modalità di cui l'utente non può fornire prova documentale. L'utente però è tenuto ad indicare in giudizio la data in cui ha effettuato il reclamo, che spetterà eventualmente alla controparte contestare, allegando le registrazioni telefoniche del call-center.

La risposta dell'operatore deve considerarsi tempestiva se effettuata entro 45 giorni dall'inoltro del reclamo, ai sensi del citato articolo 8. Nel caso di specie, alla ricostruzione dei fatti fornita dall'istante non è seguita replica da parte del gestore, il quale non ha fornito alcuna prova a supporto di una diversa rappresentazione di quanto accaduto. I fatti così come riferiti dalla sig.ra [REDACTED] restano pertanto confermati alla luce del principio di non contestazione ex art. 115 c.p.c. cosicché, in applicazione dell'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi, considerando quale periodo di mancato riscontro quello ricompreso tra il 12.9.2018 (data del reclamo a mezzo pec) sino al 16.05.19 (data dell'udienza di conciliazione), pari a 201 giorni decurtati i canonici 45 giorni previsti per dare seguito al reclamo, ed utilizzando il parametro di € 2,50/ pro die previsto dal sopraccitato articolo, si riconosce all'utente un indennizzo di € 300,00, ossia pari alla misura massima consentita.

Parimenti accoglibile risulta la richiesta sub iv) per le spese di procedura nella misura ritenuta equa e congrua di euro 100,00, attesa l'assistenza tecnica per la fase di definizione ed in senso conforme alle precedenti statuizioni del presente Organismo ex art. 20, comma 6, dell'Allegato A alla Delibera n. 353/19/CONS.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED], in accoglimento dell'istanza avanzata in data 17.07.2019 dalla sig.ra [REDACTED], l'operatore è tenuto a:

- a) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 200,00 (duecento/00) per assenza di linea sulla numerazione 0249610707, art. 5 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per quanto esposto in narrativa;
- b) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di mancata risposta ai reclami effettuati ex art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi;



c) corrispondere mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura ex art. 20, comma 6, dell'Allegato A alla Delibera n. 535/19/CONS.

**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.

Potenza, 31/05/2022

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra