

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**A. CHIAPPINI / TISCALI ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/508/2015)**

**Registro Corecom n.23/2016**

**IL DIRIGENTE**

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera 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 delibera 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 dell’utente Sig. A. Chiappini presentata in data 17/06/2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato, nei confronti di Tiscali Italia XXX, con una scarna descrizione dei fatti sia nel procedimento di conciliazione sia nel presente procedimento, il malfunzionamento del servizio, formulando una generica richiesta di € 2.500,00.

Nella memoria depositata in data 30/07/2015, l’utente precisava che il malfunzionamento, relativo ai servizi voce e ADSL, decorreva da febbraio 2015, con conseguente mancata o parziale fornitura dei servizi stessi. Questo problema si ripresentava anche a seguito degli interventi tecnici effettuati da Tiscali.

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

Tiscali nella propria memoria difensiva, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità dell'istanza, poiché, in data 24 novembre 2014 l'utente aveva già esperito un tentativo di conciliazione per la medesima problematica, concluso con esito positivo.

Nel merito l'operatore rilevava che il presunto malf funzionamento riguardasse unicamente il servizio voce, mentre l'ADSL era sempre stata fruita con regolarità, come da schermata allegata. Relativamente al servizio voce, Tiscali evidenziava che, negli interventi effettuati a seguito delle segnalazioni dell'utente, erano emerse delle momentanee deconfigurazioni della linea imputabili all'impianto telefonico dell'utente, dal momento che, a seguito di ciascuna segnalazione, il servizio telefonico veniva tempestivamente ripristinato. Tali sporadiche perdite di linea, individuabili nei tabulati del traffico telefonico depositati e identificate dalla descrizione "no route to destination", ammontando ad un totale di 8 "perdite di linea" distribuite su 6 giorni complessivi.

### **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.

È rigettata l'eccezione preliminare di inammissibilità sollevata dall'operatore, nella propria memoria difensiva, per i motivi seguenti.

Tiscali rilevava che in data 24 novembre 2014, l'utente avesse già svolto un'udienza di conciliazione per la medesima problematica, conclusasi con esito positivo.

È infondata l'eccezione dell'operatore, poiché il malf funzionamento lamentato nel procedimento conciliativo 3803/2015, che ha dato luogo al presente procedimento, è relativo ad un periodo successivo (di circa un anno), rispetto al precedente.

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

#### **3.1 Sul malf funzionamento dei servizi.**

L'istante ha dedotto che da febbraio 2015 non ha potuto fruire compiutamente dei servizi principali (voce e internet) oggetto di frequenti cadute e rallentamenti di rete.

Si premette che dalla descrizione dei disservizi subiti, poco dettagliata e con evidenti lacune temporali, emerge chiaramente che si è trattato di un parziale e discontinuo funzionamento del servizio che non ha comportato l'interruzione totale dello stesso.

In punto di diritto 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.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, a fronte del dedotto malfunzionamento spettava a Tiscali provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause ad essa non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Tale onere probatorio è stato assolto da Tiscali che, oltre ad avere risposto a tutti i reclami dell'utente, di cui vi è prova in atti, ha depositato schermate relative al traffico voce ed internet effettuati dall'utente nel periodo dedotto, che l'utente non ha mai contestato e sulle quali ha espressamente accettato il contraddittorio all'udienza di discussione.

Relativamente al servizio internet, le suddette schermate evidenziano l'assenza di interruzioni nell'erogazione del servizio, con un notevole scambio di bytes per tutto il periodo successivo al mese di febbraio 2015.

Quanto al servizio voce, invece, si riscontrano date e orari delle dedotte interruzioni:

- 25/03/2015, h 12.16
- 31/03/2015, h 19.40
- 17/04/2015, h 12.10, 12.18, 16.03
- 08/05/2015, h 20.05
- 12/05/2015, h 13.37
- 26/05/2015, h 20.33

Si precisa, che, dai tabulati presi in esame, nelle stesse date, in orari successivi ai sopra menzionati episodi di disservizio, risulta la regolare erogazione del servizio, il che dimostra la sporadicità degli eventi lamentati, anche nel corso della stessa giornata.

In forza di quanto sopra, deve ritenersi che la condotta di Tiscali sia stata parzialmente conforme al principio sancito dall' art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, al principio generale di continuità previsto dalla Carta del Cliente e che sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per il parziale malfunzionamento del servizio (che non ha comportato l'interruzione totale del servizio), con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Ai sensi pertanto dell'art. 5 comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, all'utente spetta, a decorrere dalla data della prima interruzione riscontrata, cioè dal 25/03/2015 e per ciascuna giornata interessata dall'episodio di malfunzionamento, un indennizzo pari ad € 15,00.

## **5. Sulle spese del procedimento.**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensarle tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, atteso il comportamento processuale di parte istante, l'offerta transattiva del gestore e la modesta entità del *decisum*.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno

ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. A. Chiappini nei confronti della società Tiscali Italia XXX., con compensazione fra le parti delle spese del presente procedimento.
2. La società Tiscali Italia XXX è tenuta a liquidare all'utente la somma di € 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi.
3. La società Tiscali Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, lì 06/06/2016

Il Dirigente  
Aurelio Lo Fazio  
Fto