DELIBERA n. 157/15/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GUADAGNO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 747/15)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 1 dicembre 2015;

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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*";

VISTA l'istanza della sig.ra Guadagno, del 20 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Guadagno, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 437043682 ed intestataria dell'utenza telefonica n. 0815316xxx, contesta l'arbitrario addebito a mezzo R.I.D. bancario da parte della società Tiscali Italia S.p.A. di importi inerenti ad un servizio mai usufruito a decorrere dal mese di gennaio 2013.

In particolare l'istante, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che nel mese di novembre 2012, mediante contatto telefonico, richiedeva alla società Tiscali Italia S.p.A. la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL.

Pur tuttavia, nonostante la mancata attivazione dei predetti servizi, a decorrere dal mese di gennaio 2013 la società Tiscali Italia S.p.A. perseverava nel prelievo a mezzo addebito su carta di credito intestata al proprio coniuge sig. Stanco, di importi imputati a titolo di canoni inerenti ad un servizio mai erogato.

Nonostante ripetute richieste di restituzione degli importi addebitati per i servizi mai usufruiti inviate negli anni 2013 e 2014, la società Tiscali Italia S.p.A. non si attivava alla ripetizione dell'indebito e perseverava nell'addebito di ulteriori importi non dovuti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita all'utenza telefonica in epigrafe, mediante il rimborso degli importi addebitati a mezzo R.I.D. dal mese di gennaio 2013;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione del servizio telefonico e del servizio ADSL;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;

iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A., con nota inviata in data 9 giugno 2015 a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: "*in data 12 novembre 2012 la cliente tramite registrazione vocale sottoscrive il contratto per il servizio ADSL + Voce denominato Tutto Incluso WLR LNA 07 - 2012. In data 30 novembre 2012 Tiscali inviava l'ordine di attivazione del WLR, espletato positivamente in data 15 dicembre 2012. Il 17 dicembre 2012 Tiscali inviava la richiesta di attivazione del servizio ADSL, espletata in data 19 dicembre 2012. In data 5 febbraio 2014 la cliente contattava Tiscali, sostenendo che non era stata mai effettuata l'installazione del doppino e che non si era mai accorta di pagare i canoni da oltre un anno. In data 26 marzo 2014 si censiva disdetta della cliente. In data 24 aprile 2014 Tiscali inviava richiesta di cessazione ADSL a Telecom, che la espletava lo stesso giorno ed in data 28 aprile 2014 si inviava richiesta di cessazione del WLR che veniva espletata positivamente in data 9 maggio*

2014. Nel merito è evidente che il contratto si è regolarmente perfezionato con firma vocale e non via web, come indicato dalla cliente; che l'autorizzazione bancaria è andata a buon fine; che la cliente riceveva periodicamente via email le fatture; che l'attivazione è andata a buon fine e che la cliente non ha avanzato mai nessuna segnalazione di malfunzionamento durante tutto il rapporto contrattuale. Infine, per quanto concerne la mancata risposta ai reclami, si precisa che risultano alla scrivente solo il contatto del 5 febbraio 2014 in base al quale la società ha avviato le verifiche lato Telecom e la disdetta del 26 marzo 2014 in base a cui la società avviava la disconnessione del servizio. Dei molteplici fax segnalati dalla cliente, non risulta nessuna traccia; inoltre non vi è prova di trasmissione di quelli allegati al formulario GU14".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nel corso della presente procedura nei confronti di Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del Regolamento, ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora si evince che sulla risorsa numerica n. 0815316xxx è presente un'attivazione "*WLR Linea Non Attiva*" espletata in data 15 dicembre 2012 su ordinativo inserito nei sistemi in data 4 dicembre 2012; di seguito una cessazione espletata positivamente in data 9 maggio 2014; mentre per quanto concerne il servizio ADSL risulta dalle relative schermate che il servizio attivato in data 19 dicembre 2012 dalla società Tiscali Italia S.p.A. è cessato in data 24 aprile 2014, a decorrere dalla quale non sussiste alcuna richiesta di "*Bitstream Asimmetrico*". Pertanto, si deve rilevare che la documentazione probatoria prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A., in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, è conforme alla sintesi dell'attività gestionale espletata dalla società Tiscali Italia S.p.A.

Tuttavia, a prescindere dalla predetta attivazione dei servizi avvenuta nelle date rispettivamente del 15 dicembre 2012 e del 19 dicembre 2012, si deve evidenziare che la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata a rappresentare la sussistenza di una richiesta dell'istante di attivazione di entrambi i servizi, fornendo copia del relativo *verbal order*, senza, però, documentare la regolare e continua erogazione della compente voce e dati, mediante l'esibizione dei files di *log* del traffico voce e delle connessioni ADSL.

Inoltre, anche a seguito della richiesta di integrazione istruttoria, con nota del 4 novembre 2015 la società Tiscali Italia S.p.A. si è limitata *sic et sempliciter* a confermare che: "*non sono presenti log ADSL; né chiamate voce*".

Ergo, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di ripetizione degli importi prelevati a titolo di canone deve ritenersi accoglibile, in quanto, attesa l'insussistenza di alcuna fornitura del servizio voce e del servizio ADSL da parte della società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dal mese di gennaio 2013, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società a far data dalla presunta attivazione di entrambi i servizi.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di entrambi i servizi non può ritenersi accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta del 23 settembre 2014 inoltrata a mezzo fax dal rappresentante dell'istante con annotazione del relativo recapito telefonico, quindi successivamente alla dismissione di entrambi i servizi avvenuta nei mesi di aprile e di maggio 2014.

Né si comprende l'assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare alla società la risoluzione del disservizio lamentato dall'stante per oltre un anno, a decorrere dal mese di gennaio 2013.

Si ritiene, pertanto, che la richiesta del rappresentante della parte istante avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo non meriti accoglimento stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio.

E' evidente che, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera di definizione n. 38/12/CIR).

In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima.

Da ultimo, si deve sottolineare che la società Tiscali Italia S.p.A., a fronte della disdetta censita in data 26 marzo 2014, ha provveduto alla dismissione di entrambi i servizi nel rispetto della tempistica regolamentare e che, poiché le note allegate all'istanza introduttiva della presente procedura, non sono supportate da copia dei relativi rapporti di trasmissione, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *iii)*, di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Campania e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA
Articolo 1

1. L'Autorità parzialmente accoglie l'istanza della sig.ra Guadagno, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0815316xxx, mediante il rimborso degli importi indebitamente prelevati a decorrere dal mese di gennaio 2013, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

4. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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.

Roma, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci