



Consiglio Regionale
del Molise

**corecom
MOLISE**



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

Deliberazione n° 27 del 2/10/13

OGGETTO: Definizione controversia sig.

- Tiscali spa.

L'anno DUEMILATREDICI, il giorno 2 alle ore 16,00 del mese di OTTOBRE, nella sede di Via XXIV Maggio, n. 130 in Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Federico LIBERATORE	Presidente		
Carmina CIRILLO	Vicepresidente		
Michele DELLA LOGGIA	Componente		
Angelo SPINA	Componente		
Michele DE SANTIS	Componente		

Verbalizza il Direttore del Corecom, dott. Giuseppe ROSSI.

IL CORECOM MOLISE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "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, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le Comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

1

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le Comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 14/12/2011 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1 gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni;

VISTA l'istanza pervenuta in data il 16/11/2012 prot. n.1303/COM/12, con la quale il sig. ha chiesto l'intervento del Corecom Molise per la definizione della controversia insorta contro le società Tiscali spa;

VISTA la nota prot. 1303/COM/2012 del 29/11/2012 con cui il Corecom Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione e la data per l'udienza;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe;

VISTA la relazione istruttoria del responsabile del procedimento di definizione;

CONSIDERATO CHE:

1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento:

- a) Con istanza presentata innanzi al Corecom Molise in data 16/11/2012 prot.1303/COM/12 il sig. ha contestato a Tiscali spa, di aver subito diversi disservizi sulla propria linea telefonica n. tra cui continue interruzioni del servizio ADSL e invio tardivo delle fatture. Inoltre in data 2/2/2012, pur avendo inviato la disdetta del servizio con lettera raccomandata non ha avuto alcun riscontro dall'operatore che ha continuato ad inviargli ulteriori fatture fino a maggio 2012. Conclude chiedendo l'indennizzo per mancata presa in carico della disdetta, mancata risposta ai reclami e rimborso spese per il procedimento di 1^ e 2^ istanza.
- b) Il Corecom Molise con nota prot.1303/COM/12 del 29/11/2012 ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'udienza del 19/12/2012.
- c) Tiscali con memoria del 12/12/2012 ha eccepito quando segue:
1) Riguardo a: "Prodotti e servizi non richiesti e ritardo nella fornitura del servizio": precisa di aver attivato il contratto sottoscritto il 4/3/2011 per adsl e voce con l'offerta: "Tutto incluso BS" in data

- 11/4/2011 con canone conforme alle tariffe proposte e contro ciò l'utente non ha presentato nessun reclamo tempestivo; 2) non si è verificato alcun ritardo nella fornitura del servizio avendolo attivato entro gg. 90 previsti dal contratto. 3) le fatture sono sempre state inviate all'indirizzo indicato e soprattutto che nessun reso risulta pervenuto presso la propria sede. 4) "Mancata o parziale fornitura del servizio/lentezza": Tiscali afferma di aver effettuato verifiche dalle quali è risultato che la linea è risultata sempre funzionante e comunque anche avverso tale circostanza il cliente non ha mai presentato reclamo. 5) "Interruzione/sospensione del servizio": "Il servizio è stato sospeso il 31/10/2012 per morosità a seguito del mancato pagamento della fattura 113693553 del 1/9/2011 di €.34,03., dopo ripetuti solleciti di pagamento. Appena è pervenuto il pagamento dell'insoluto, Tiscali ha riattivato la linea. Riguardo alla disdetta riferisce che è stata gestita tempestivamente con decorrenza 7 aprile 2012 contestualmente alla cessazione della numerazione.
- d) All'udienza del 19/12/2012 Tiscali risulta assente senza alcun motivo e la decisione della controversia viene stata deferita al Corecom.

2. Motivi della decisione.

2.1. Osservazioni in rito.

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

Nel merito.

2.2 Malfunzionamento della linea telefonica e ADSL.

Il sig. [redacted] ha contestato a Tiscali, il malfunzionamento della propria linea telefonica a causa di continue interruzioni ed in particolare l'impossibilità di utilizzare l'ADSL alla quale è estremamente difficoltoso il collegamento. Tali anomalie sono datate segnalate all'operatore diverse volte tra cui in data 11/01/2012 tramite l'operatore 8857 e 7178 senza alcun esito. L'utente aggiunge che il motivo per cui è stato costretto a recedere dal contratto è stato principalmente il malfunzionamento dell'ADSL che non ha trovato mai alcuna soluzione.

Tiscali sul punto rigetta ogni addebito affermando che dal proprio *Sistema di Gestione Clienti*, non sono emerse segnalazioni di malfunzionamento sia scritte che telefoniche ed inoltre non ha mai riscontrato guasti sulla linea dell'utente il quale non ha fornito alcun elemento probatorio in sua favore.

Anche riguardo alla lentezza di navigazione in ADSL dichiara che l'utente non ha mai segnalato problemi di lentezza della connettività. A supporto delle proprie giustificazioni, Tiscali allega il tabulato del traffico voce e internet relativo della linea telefonica per tutto il periodo di durata del rapporto contrattuale ossia dal 11/4/2011 al 7/4/2012 e conclude respingendo ogni addebito avversario.

Dall'esame degli atti del procedimento ed in particolare del citato tabulato dell'operatore convenuto risulta, riguardo al servizio fonia che è stato utilizzato, durante l'intero periodo contrattuale, 3875 volte per tutti i giorni, senza interruzioni significative per cui può ritenersi comprovato il buon funzionamento della linea voce.

Riguardo al servizio ADSL dal rispettivo tabulato risulta, ictu oculi un ridottissimo utilizzo di internet con ampi intervalli di inattività. Si rilevano complessivamente appena 89 accessi, sempre nel medesimo periodo contrattuale (4/4/2011-8/4/2012) e ciò fa presumere con elevato grado di probabilità che il servizio ADSL era frequentemente interrotto o mal funzionante e quindi di difficile se non impossibile utilizzo.

Sul punto pertanto la prova prodotta da Tiscali non è stata idonea o sufficiente a dimostrare la corretta fornitura de servizio ADSL ed quindi l'operatore sul punto è responsabile di inadempimento contrattuale ai sensi dell'art.1218 c.c. Inoltre in base a consolidato orientamento giurisprudenziale il creditore (utente)

della prestazione dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore (operatore) dovrà fornire la prova del proprio adempimento perché in mancanza l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciato sarà confermato. In conclusione sul punto le doglianze dell'utente vanno accolte.

Per tale motivo l'operatore ai sensi dell'art. 5 comma 2 del Regolamento Agcom in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, va condannato al pagamento di un indennizzo commisurato a 366gg. - 89 accessi = 277gg.x 2,50/gg= €.692,50.

Inoltre l'operatore deve rimborsare all'utente il 50% del canone mensile di abbonamento voce e adsl per malfunzionamento continuato del servizio ADSL per tutto il periodo contrattuale.

2.5 - Sulla mancata risposta ai reclami

A riguardo rileva, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta.

In caso di rigetto la risposta al reclamo deve essere *adeguatamente motivata* e fornita *in forma scritta*, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro, esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile. Nel caso in esame all'utente gli è stato impedito l'esercizio del suo diritto di essere *ascoltato, di dialogare e di essere in contraddittorio con il gestore*, in violazione alle norme vigenti in materia (art.11, comma 2, della delibera Agcom 179/03/CSP).

Pertanto per tale motivo l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*", anche in quanto inadempimento contrattuale. Per la determinazione dello stesso si applica alla fattispecie il parametro previsto dall'art.11 dell'Allegato A secondo il quale: "*1. Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*".

Nel caso di specie l'utente ha inviato in data 11/01/2012 un reclamo allo sportello telefonico Tiscali 130 contattando l'operatore 8857 e 7178 segnalando il malfunzionamento dell'ADSL, senza avere alcun riscontro. Pertanto l'operatore anche in questo caso va condannato al pagamento di un indennizzo di €. 1 fino alla data di (19/12/2012) in cui avrebbe potuto interloquire con l'operatore che è stato comunque assente; sono gg. 318-45gg. previste dal condiz.abbon.Tiscali= gg. 273x€.1,00/gg.= €.273,00 ai sensi dell'art. 11 Regolamento Agcom Del.73/11/COM.

2.6. Sulla ritardata gestione del recesso.

In ordine alla quantificazione dell'indennizzo per la ritardata gestione del recesso, si evidenzia che il caso in esame non è espressamente disciplinato dalla delibera n.73/11/Cons, per cui occorre fare ricorso all'art.12, comma 3, del meseesimo regolamento secondo cui "*per le fattispecie di inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano applicazione, ai fini della definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. Del Regolamento, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili dal presente provvedimento, avuto riguardo alla gravità dell'inadempimento.*".

Considerato che la prosecuzione del servizio oltre il termine di efficacia del recesso equivale sostanzialmente alla fornitura all'utente di un servizio da lui non più voluto e comporta il fatto che l'utente sia rimasto cliente di Tiscali, contro la propria volontà, si può equiparare il caso in esame alla fattispecie di cui all'art.8 del suddetto regolamento, cioè l'attivazione di servizi in capo all'utente contrariamente alla



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

sua volontà, con previsione di un indennizzo giornaliero pari ad euro 5,00 per ogni giorno di indebita attivazione. Pertanto, appare equo e proporzionale riconoscere un indennizzo giornaliero pari ad euro 5,00 per ciascuna utenza, per ogni giorno di indebita continuazione nella fornitura di servizi, conseguente alla ritardata lavorazione del recesso. Nel caso in esame il recesso è stato inviato in data 2/2/2012, invece Tiscali ha continuato a inviare fatture fino a maggio 2012: gg.118 x €5,00/gg = €. 590,00.

3. Sulle spese del procedimento.

Le spese di procedura, son liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, e secondo le disposizioni dell'articolo 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, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, ed in particolare dall'assenza di Tiscali sia all'udienza di conciliazione che definitiva si ritiene congruo liquidare a carico della stessa l'importo di €.150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di 1^ e 2^ istanza.

La richiesta dell'utente ad avere un indennizzo complessivo di €.1.878,00 deve essere rigettata perché infondata.

In conclusione l'istanza avanzata dal _____ va accolta come in motivazione esposti e pertanto

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza avanzata dal sig. _____ e di condannare Tiscali spa al pagamento dei seguenti indennizzi:
 - €. 692,50 per malfunzionamento ADSL;
 - €. 273,00 per mancata risposta ai reclami;
 - €. 150,00 per rimborso spese di procedura di 1^ e seconda istanza.
 - €. 590,00 per ritardata gestione del recesso;
2. Di stornare o rimborsare se già pagato il 50% del canone mensile di abbonamento al servizio dal 11/4/2011 al 7/4/2012 per malfunzionamento dell'ADSL;
3. Di stornare o rimborsare se già pagate, tutte le fatture emesse dopo la disdetta contrattuale del 2/2/2012;
4. di rigettare la richiesta di indennizzo di €. 1878,00-

Le somme corrisposte o rimborsate dovranno essere maggiorate degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia al soddisfo.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259. Tiscali spa dovrà adempiere la presente delibera entro gg.60 dalla notifica ed entro tale termine dovrà comunicare altresì, a questa Autorità, l'avvenuto adempimento.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. leg.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera formata da 7 pagine è notificata alle parti, trasmessa all'Autorità per le Comunicazioni (AGCOM) ed è resa disponibile sul sito web del Corecom Molise.

Il Responsabile del procedimento di Definizione

Dr. Francesco Colucci



IL PRESIDENTE
Dr. Federico Liberatore

Il Direttore

dr. Giuseppe Rossi



Consiglio Regionale
del Molise

corecom
MOLISE



Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni

La presente delibera è copia conforme all'originale che è conservato presso questa struttura ed è composta di n. 6 fogli scritti fronte retro compresa la presente.

Campobasso, 2/10/2013

Il Direttore
Dr. Giuseppe Rossi