

DECRETO DC/81/19/CRL
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S. DELLA LIBERA / TISCALI ITALIA XXX
(GU14/18695/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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*” (di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l’istanza di S. DELLA LIBERA del 18/09/2018 acquisita con protocollo N. 0130926 del 18/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha lamentato di aver subito il malfunzionamento della linea fissa per mesi; nonostante il reclamo del 26.5.2018, la mancata risoluzione del guasto aveva determinato il passaggio ad altro gestore. In base a tali premesse richiedeva lo storno ed il rimborso delle fatture relative al periodo dedotto, nonché di quelle successive al passaggio.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali precisava che la cliente era titolare, dal 20 febbraio 2017, di un servizio ADSL e Voce ad uso residenziale su linea telefonica fissa; il Servizio veniva cessato in data 19.1.2018 a seguito della migrazione della Linea verso il gestore Wind. Sul malfunzionamento del Servizio, rilevava come l'unica segnalazione di malfunzionamento da parte della Cliente fosse pervenuta telefonicamente in data 14 agosto 2017. In tale occasione, effettuate le opportune verifiche, provvedeva all'apertura del ticket numero 23479684 verso Telecom Italia, che veniva chiuso in data 17 agosto 2017, entro il termine previsto dalla Carta Servizi. Come evidenziato dal file dei log di connessione e dai tabulati del traffico telefonico registrati sui sistemi informatici, successivamente alla chiusura del citato ticket entrambi i servizi venivano fruiti con regolarità fino alla cessazione del contratto. Successivamente, in data 23 aprile 2018, perveniva una comunicazione avente ad oggetto il pregresso malfunzionamento del servizio e la contestazione dell'ultima fattura emessa a carico della cliente, che Tiscali riscontrava in data 24 aprile 2018, rigettando la richiesta di storno in quanto le segnalazioni pervenute erano state prontamente prese un carico e risolte entro le tempistiche previste dalla Carta dei Servizi. Concludeva pertanto per il rigetto della domanda. Rilevava infine, come in data 12 settembre 2018, in sede di udienza di conciliazione, per mero spirito conciliativo la scrivente abbia proposto alla Cliente lo storno integrale dell'insoluto di € 291,99, importo rifiutato.

3. Motivazione della decisione

Si premette che l'istanza di definizione introdotta con il formulario GU14 è particolarmente scarna sia con riferimento alla natura del malfunzionamento, alla durata del disservizio ed è sfornita di qualsivoglia documentazione a supporto dei fatti, ivi compresa la fattura di cui si chiede lo storno. A fronte di tale genericità, si rileva invece la puntuale difesa di controparte che ha provato mediante schermate di sistema del servizio clienti, la segnalazione ricevuta, la natura del guasto rilevata e la gestione della pratica con chiusura nei termini contrattualmente previsti: non è provato infatti il reclamo del 26.5.2017 riferito dall'istante, bensì ne risulta uno soltanto avanzato il 14.8.2017, gestito come "isolamento fonia e adsl" per un problema di permuta e chiuso positivamente con contestuale sms informativo al cliente in data 17.8.2018; nessun altro reclamo risulta presentato dall'utente successivamente a tale data e fino alle notifiche di migrazione nel gennaio 2018; nè alcuna contestazione o replica da parte di questa, è pervenuta sulla memoria avversaria. Peraltro Tiscali ha depositato il dettaglio del traffico generato dall'utenza successivamente al 17.8.2018 e fino al passaggio verso altro operatore, incompatibile con la natura del guasto come isolamento totale dei servizi. Quanto al reclamo richiamato dal gestore pervenuto il 23.4.2018, per contestare la fattura finale di chiusura contratto, risulta la risposta del gestore, coerente con l'esposizione dei fatti sin qui ricostruita ovvero la debenza del corrispettivo per recesso anticipato a fronte di un disservizio risolto tempestivamente rispetto al termine concesso dalla Carta dei Servizi. Infine, non avendo l'utente depositato la fattura/e per cui si richiede lo storno, non è possibile nemmeno esaminare il dettaglio e la tipologia degli addebiti presenti.

DECRETA

Articolo 1

Rigetta l'istanza della Sig.ra S. Della Libera, nei confronti di Tiscali Italia XXX con compensazione delle spese tra le parti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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, 03/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO