

DELIBERA N. 168/2022/CRL/UD del 04/08/2022
G. AXXX / TISCALI
(ISTANZA LAZIO/D/583/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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”*;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 del Sig. G. Axxx di cui al prot. D2633 del 11.05.2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante affermava: “Il 3 marzo 2017 il servizio di linea fissa veniva sospeso mentre la connessione Internet risultava a tal punto lenta da non permettere il normale funzionamento nonostante il regolare pagamento delle fatture. Nonostante i numerosi

reclami per cercare di risolvere la problematica, i servizi non venivano ripristinati. Stanco dei continui disservizi, il 20/03/2017 l'utente decideva di disdire il contratto e di migrare ad altro operatore. Inviava una seconda raccomandata a/r di sollecito il 1/06/2017. Tiscali inviava fatture inerenti il periodo successivo alla richiesta di recesso contrattuale e inerenti costi di recesso che ovviamente contestava.

Richieste:

- (i) Storno dell'insoluto;
- (ii) Rimborso somme non dovute;
- (iii) Indennizzo per sospensione del servizio;
- (iv) Indennizzo per attivazione di servizi non voluti;
- (v) Indennizzi per mancata risposta ai reclami;
- (vi) Indennizzi come da All.A Delibera 73/11/CONS."

2. La posizione dell'operatore Tiscali Italia S.p.A.

La convenuta dichiarava che il cliente fosse titolare dal 24 agosto 2015 di un servizio ADSL e voce 'Tutto Incluso Full' sulla linea telefonica 065295404. Il servizio veniva cessato in data 16 giugno 2017 a seguito di regolare disdetta del contratto da parte del cliente.

Con riguardo alla sospensione del servizio di linea fissa e malfunzionamento dell'ADSL, osserva che non è stata fatta da parte dell'utente alcuna segnalazione sulla base della quale effettuare eventuali controlli e risolvere le problematiche. In materia la società ricorda l'art. 5.3 della Delibera AGCOM 73/11/CONS per la quale la responsabilità degli operatori decorre solo dalla compiuta segnalazione di disservizio da parte dell'utente, rendendo applicabile l'indennizzo per il periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio. Evidenzia, inoltre, come i log di connessione mostrino connessioni regolari e durature per tutto il periodo contestato.

In materia di disdetta del contratto, la società osserva come in due occasioni la Tiscali abbia rigettato la richiesta di recesso dal contratto poiché in data 28 marzo 2017 la richiesta era carente di documento di identità del cliente, in data 10 Aprile il documento inviato risultava illeggibile. In tal modo, solo in data 19 giugno si consentiva l'ordine di cessazione del Servizio essendo pervenuta in data 9 giugno la documentazione completa e leggibile.

Si precisa altresì che dall'ultima fattura emessa in data 2 settembre 2017 di importo pari ad Euro 328,01 sono stati detratti gli importi relativi ai canoni fatturati successivamente al 22 aprile 2017 e non saldati dal cliente. L'insoluto attualmente presente a carico del Cliente è di Euro 514,68, riferito al contributo per Recupero della promozione, fatturato conseguentemente alla disdetta del servizio precedentemente alla scadenza del periodo minimo di 3 anni, al contributo di disattivazione e al canone per il periodo 1 aprile – 22 aprile 2017.

In sede di conciliazione la convenuta proponeva lo storno integrale dell'insoluto ricevendo un netto rifiuto da parte del cliente.

In conclusione, chiede di addebitare all'istante il pagamento delle spese di procedura a favore di Tiscali in misura di Euro 150,00, rigettando altresì ogni pretesa avversa.

3. Motivazione della decisione

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

In data 3 marzo 2017 l'istante segnalava un guasto sulla linea voce che rendeva la sua utenza isolata ed un malfunzionamento dell'ADSL, tramite servizio Tiscali Help Desk ed una successiva raccomandata pervenuta in data 28 marzo 2017, con la quale richiedeva la disdetta del contratto.

In materia di mancata risposta ai reclami, la delibera Agcom n. 9/19/CIR stabilisce che rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato'. Rileva altresì il paragrafo 3.3 della Carta dei Servizi Tiscali per la quale "Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: (i) posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; (ii) via pec a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it; (iii) o fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; (iv) via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende.

Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni. Tiscali garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni. Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo di cui al successivo articolo 3.6".

Nel caso di specie, il cliente commentava un post nella pagina Facebook di Tiscali HelpDesk, tuttavia non utilizzando i canali indicati specifici indicati dalla Carta dei Servizi. In aggiunta, il cliente presentava richiesta di disdetta tramite raccomandata a/r manifestando il medesimo disservizio, alla quale la società convenuta rispondeva mediante una comunicazione scritta entro i termini previsti dalla normativa citata. Di conseguenza, non si rinvergono gli estremi per addebitare la responsabilità per mancata

risposta al reclamo in capo all'operatore, non potendosi dunque accogliere la richiesta dell'istante di richiesta di indennizzo di cui al punto (v).

In materia di sospensione e malfunzionamento, rileva la disciplina prevista dalla Delibera Agcom 33/12/CIR per cui 'risulta sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito'. Oltremodo, la delibera 117/10/CIR stabilisce che 'Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale.

Nel caso di specie, la società veniva a conoscenza della sospensione e malfunzionamento del servizio in data 28/03/2017, data di ricevimento della raccomandata con la quale l'utente manifestava la richiesta di risoluzione contrattuale in ragione del disservizio patito. La società rigettava la richiesta di recesso per incompletezza della documentazione, tuttavia non provvedendo prontamente alla risoluzione del guasto. Sulla base del par. 2.1 della Carta dei Servizi, la società avrebbe dovuto in un tempo di 100 ore a provvedere alla risoluzione del disservizio.

Alla luce delle risultanze probatorie, la società è da ritenersi responsabile del disservizio patito dal cliente, dovendosi dunque accogliere la richiesta di indennizzo per malfunzionamenti, ai sensi dell'art. 5 All. A alla Delibera 73/11/CONS di cui al punto (iii). Nello specifico per interruzione della linea fissa è da applicarsi il comma 1 del suddetto articolo, per il periodo dal 3 marzo 2017, data dell'inizio del disservizio, al 22 aprile 2020, data di ripristino della funzionalità, con sottrazione di giorni 4 concessi alla società per il ripristino del malfunzionamento, per una somma complessiva di Euro 225,00 (Euro 5,00 x 45 giorni).

Con riguardo al malfunzionamento della linea ADSL è da applicarsi il comma 2 del predetto articolo e per l'interruzione della linea fissa è da applicarsi il comma 2 del suddetto articolo, dal 3 marzo 2017, data dell'inizio del disservizio al 22 aprile 2020, data di ripristino della funzionalità, con sottrazione di giorni 4 concessi alla società per il ripristino del malfunzionamento, per una somma complessiva di Euro 112,50 (Euro 2,50 x 45 giorni).

Con riguardo alle fatturazioni n. 170511473 del 2 marzo 2017 della somma di Euro 62,89, n. 171093472 del 2 maggio 2017 per Euro 61,89; n. 1716211465 del 2 luglio 2017 per Euro 61,89; n. 172107140 del 2 settembre 2017 per Euro 328,01, con contestuale contestazione delle voci relative ai costi di disattivazione. In materia, rileva la Delibera Agcom 103/10/CIR per la quale "Devono essere considerate illegittime le

fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile.”.

Nel caso di specie, il recesso avveniva in data 19 giugno 2017 e le fatture contestate attengono proprio al periodo successivo al recesso. In ragione di ciò sono da considerarsi illegittime ed è dunque proponibile lo storno delle fatture contestate.

E' rilevante altresì, in materia di costi per recesso anticipato, la Delibera Agcom 87/10/CIR per la quale 'A fronte della contestazione dell'utente circa gli importi fatturati a titolo di “costi per recesso anticipato”, l'operatore è tenuto a dimostrare l'equivalenza tra gli importi fatturati e i costi effettivamente sostenuti per la gestione del recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Pertanto, in mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al rimborso o allo storno di quanto indebitamente fatturato. Al riguardo peraltro si deve evidenziare che in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dall'operatore che acquisisce il cliente: attività che sono quindi già remunerate da quest'ultimo. Pertanto eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati, con esclusione dei soli costi di gestione della pratica.’. Rileva altresì il paragrafo 3.2 delle Condizioni Generali del Contratto, per la quale 'In caso di recesso [...] il cliente dovrà corrispondere a Tiscali il contributo di disattivazione [...] per ristoro dei costi sostenuti tra Euro 40,33 e 84,69 per cessazione del servizio.'

Nel caso di specie, la convenuta addebitava in fattura Euro 327,07 a titolo di 'Restituzione promozione goduta', non dimostrando la presenza di alcuna clausola nel contratto stipulato con il cliente, né una giustificazione dei costi della restituzione.

Alla luce delle risultanze probatorie, in considerazione dell'illegittimità delle fatture emesse e dai costi addebitati, possono accogliersi le richieste di cui ai punti (i) e (ii) di storno totale delle fatture emesse dalla società Tiscali e dunque dell'insoluto pari ad Euro 514,00.

In conclusione, non si rinvencono gli estremi per accogliere la richiesta di cui al punto (iv), mancandone invero i presupposti fattuali di attivazione di servizi non richiesti.

4. Sulle spese del procedimento.

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'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, delle difese svolte, e dell'offerta transattiva formulata in udienza si ritiene congruo

liquidare l'importo di Euro 50,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza del Sig. G. Axxx nei confronti della società Tiscali S.p.A. che è tenuta a corrispondere all'utente:
 - Euro 225,00 per interruzione della linea fissa per il periodo dal 3 marzo 2017, data dell'inizio del disservizio, al 22 aprile 2020, data di ripristino della funzionalità, con sottrazione di giorni 4 concessi alla società per il ripristino del malfunzionamento, così determinata Euro 5,00 x 45giorni;
 - Euro 112,50 per malfunzionamento della linea ADSL dal 3 marzo 2017, data dell'inizio del disservizio, al 22 aprile 2020, data di ripristino della funzionalità, con sottrazione di giorni 4 concessi alla società per il ripristino del malfunzionamento, così determinata Euro 2,50 x 45 giorni;
 - Euro 50,00 per le spese di procedura.
 - Tiscali è tenuta altresì allo storno totale delle fatture (n. 170511473, n. 171093472; n. 1716211465; n. 172107140) e insoluto dell'istante per un totale di Euro 514,68 relativo.
 - Tiscali S.p.A. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini