

DELIBERA N. 316/2022/CRL/UD del 08/09/2022
P. Cxxx / TISCALI S.P.A.
(ISTANZA LAZIO/D/524/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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. P. Cxxx di cui al prot. D3462 del 16/05/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L’istante P. Cxxx nei confronti di TISCALI ITALIA SPA, ha assunto di aver sottoscritto un contratto per la telefonia fissa ed internet agli inizi del 2015 e lamenta che da maggio

2016 il servizio veniva sospeso, solo dopo numerose segnalazioni veniva riattivato ad agosto. Dopo poco tempo il servizio veniva nuovamente sospeso. A nulla sono valsi i reclami inviati, l'utente continuava a pagare le fatture sino a novembre nonostante il servizio non fosse funzionante. A novembre interrompeva il pagamento e chiede il rimborso di quanto pagato indebitamente e lo storno delle fatture non dovute per un servizio non usufruito.

Inoltre precisa di aver inviato formale disdetta contrattuale in data 23/01/2017 con la seguente motivazione ...per vostra inadempienza e che nessun costo di disattivazione deve essere addebitato, dato che non posso fruire dei costi servizi fin dal mese di settembre 2016.

In precedenza aveva altresì richiesto con modello GU5 del 12/01/2017 l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art.2, comma 20, l.481/1985 finalizzato ad ottenere l'immediata attivazione del servizio voce+asdl da parte dell'operatore tiscali. (alcuni giorni dopo proponeva formale disdetta).

Nel modello G14 precisava le seguenti richieste:

- Storno somme non dovute
- Rimborso somme non dovute
- Indennizzo per sospensione del servizio
- Indennizzo per mancata risposta ai reclami
- Indennizzi come da All.A delibera 73/11/CONS.

L'utente non ha depositato alcun documento a supporto delle sue richieste del modello G14.

Successivamente l'utente a mezzo Associazione Europea Consumatori Indipendenti ha ulteriormente precisato che la doglianza muove dalla sospensione del servizio voce+asdl, fatturazione indebita, mancata risposta ai reclami. L'utente lamenta che il gestore non ha prodotto documentazione probatoria attestante la regolarità del servizio erogato.

Ribadisce la mancata risposta ai reclami asseritamente inviata via mail 11/06/2016, la sospensione del servizio che anche dopo una prima riattivazione veniva nuovamente sospeso constatando l'inutilità dei successivi interventi tecnici. Viene confermata la richiesta di storno insoluto e rimborso del pagato e non dovuto.

In sintesi ha richiesto:

- € 300,00 indennizzo mancata risposta ai reclami
- € 1.400,00 indennizzo per sospensione del servizio
- Storno insoluto (non quantificato)
- Rimborso di € 140,00,
- Spese procedura € 150,00.

Nella memoria in replica alle osservazioni dell'operatore l'utente precisava che l'istanza GU5 inerente la richiesta di provvedimenti temporanei è stata inoltrata per

errore in quanto l'utente venuto a conoscenza dell'impossibilità di riattivare il servizio chiedeva immediata disdetta e successivamente inviava lettera raccomandata.

L'utente replica che Tiscali non ha dimostrato che nel periodo oggetto di contestazione il servizio è stato effettivamente usufruito in quanto non è stato allegato il traffico prodotto.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore in risposta alla richiesta di AGCOM del 17/01/2017 di un provvedimento temporaneo con la quale si chiedeva all'operatore di produrre memorie e documentazioni comprovanti le concrete attività poste in essere per la cessazione dell'abuso o del malfunzionamento, con comunicazione del 23/01/2017 Tiscali rispondeva il 23/01/2017 di aver contattato il cliente al fine di effettuare le verifiche sul funzionamento del servizio. Il Cliente rifiutava ogni offerta di assistenza in quanto non più interessato al servizio Tiscali. Precisava l'assoluta assenza di malfunzionamento del servizio a carico della società, indicando comunque il codice di migrazione necessario tra gli operatori di telefonia.

In risposta alla controversia l'operatore replica

- Servizio. Il cliente titolare dal 31/10/2014 di pacchetto adsl + voce ad uso residenziale, cessato il 28/02/2017 a seguito di disdetta da parte del cliente.
- Sospensione. Sul punto precisa la assoluta mancanza di segnalazione di malfunzionamento o disservizio sia pervenuta precedentemente alla istanza di provvedimento temporaneo, peraltro alla richiesta di verifiche sulla funzionalità della linea riceveva un netto diniego del cliente.
- Omessa risposta reclami. Dalle informazioni presenti sul sistema CRM tiscali, sul quale sono tracciate tutte le informazioni riguardanti i clienti e censite le comunicazioni non risulta che l'istante abbia segnalato alla scrivente la presenza di inconvenienti a carico del servizio.
- Insoluto pende a carico del cliente insoluto di 137,68 riferito alle fatture numero 162405654 del 02/11/2016, n.170220356 del 02/01/2017 (senza consumi telefonici) e n.170685363 del 02/03/2017 (successiva cessazione), alcune fatture presentano consumi telefonici mese settembre 2016,

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.

Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione e dai documenti allegati, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In primo luogo, rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, e priva di supporto probatorio atto a supportarne la fondatezza.

Si assiste, infatti, nel caso de qua al mancato assolvimento dell'onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore.

L'istante sostiene che il gestore abbia applicato condizioni contrattuali difformi da quelle pattuite ma non chiarisce in cosa consistano le difformità.

L'utente non ha prodotto documentazione utile a supporto, le richieste formulate non trovano supporto documentale, né ha circostanziato le segnalazioni inoltrate al servizio di assistenza dell'operatore. Al fine di una compiuta istruttoria l'utente dovrebbe inviare reclami o segnalazioni in forma scritta per facilitare l'esame della controversia, o quanto meno indicare specificatamente le chiamate effettuate.

In applicazione dei principi generali di diritto trattandosi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali il debitore deve dare prova che l'inadempimento è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

L'utente ha dedotto l'esistenza del contratto, l'operatore ha fornito prova del proprio adempimento rispondendo alla richiesta di provvedimento temporaneo, ha inoltre prodotto alcune fatture ed una fattura evidenza consumi telefonici. L'operatore produce la maschera dei sistemi interni dalla quale non emergono segnalazione di malfunzionamenti.

Il Regolamento Agcom ex delibera 179/03/CSP pone a carico di tutti gli operatori di TLC, a tutela della trasparenza nei confronti della clientela, di pubblicare i recapiti dedicati esclusivamente all'ascolto ed all'interlocuzione con il cliente, al fine di garantire un'assistenza puntuale.

In particolare l'art 8 del citato Regolamento prevede espressamente il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica al proprio operatore, il quale mette a disposizione un servizio dedicato alla clientela e pubblica, attraverso la Carta Servizi sempre aggiornata ed accessibile sul proprio sito, le modalità ed i recapiti per la presentazione del reclamo; tali indirizzi possono essere anche reperiti in apposite sezioni del sito, o pubblicati su ciascuna fattura o forniti all'atto di adesione al contratto con le condizioni generali di abbonamento. Alla correttezza e trasparenza imposta al gestore nella gestione dei rapporti con la clientela, corrisponde simmetricamente un onere di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale da parte dell'utente, il quale ai fini di una valida ed efficace interlocuzione e assistenza con il gestore, ha certamente l'onere di rivolgersi agli uffici a ciò preposti.

L'utente non ha dato prova di aver messo in mora il gestore limitandosi, con le memorie a muovere le sue contestazioni, comunque generiche.

Sul punto l'orientamento dell'AGCOM e dei CORECOM non lascia spazi interpretativi.

In tema di disservizi indennizzabili la normativa di settore, e in particolare la delibera 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell’Autorità in materia, ha ritenuto che “Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatorequalora l’utente non provi di avere inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi provvedere alla sua risoluzione” (per tutte valgano le delibere AGCOM n. 100/12/CIR, 127/12CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

La mancanza di opportune segnalazioni o reclami in ordine ai presunti disservizi patiti, pertanto, assume un particolare rilievo in questa sede, secondo quanto stabilito dall’Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP che pone in diretta correlazione l’obbligo dell’operatore di provvedere al ripristino del servizio con l’obbligo dell’utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l’Autorità (v. ex multis delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l’intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente.

Applicando il principio generale appena enunciato al caso concreto, va da sé che se l’utente non ha lamentato il disservizio al gestore questi non abbia potuto provvedere alle opportune verifiche e provvedere, eventualmente, alla soluzione del disservizio.

Non rinvenendosi agli atti alcun reclamo, la domanda viene rigettata.

Sulla scorta della documentazione in atti non viene accolta la richiesta di storno dal momento che, in assenza di reclami e puntuali contestazioni sulle singole voci delle fatture, alcuna valutazione sulla asserita illegittimità della fatturazione può essere eseguita.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate, considerato il rigetto integrale dell’istanza, si ritiene congruo compensare le 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

Articolo 1

- Il rigetto dell’istanza dell’utente P. Cxxx nei confronti di Tiscali spa.

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



f.to