

DELIBERA n° 70 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXXX/ TISCALI ITALIA S.p.A.

GU14 / 14 / 2018

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA

nella seduta del 10/06/2020

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza del Sig. **XXXXXXXXXX** acquisita il 09.01.2018 *prot. n°1042*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

L’istante, è titolare del contratto di abbonamento “*Tutto incluso ligh 7 mega*”, sottoscritto con la Tiscali, per servizi di telefonia fissa e Adsl, sull’utenza **XXXXXXXXXXXX**.

Nello specifico: l’utente, a seguito di disservizi della Adsl, provvede alla misurazione della qualità del servizio internet, tramite il sito www.misurainet.it, constatando la violazione degli impegni contrattuali. In data 28.02.2017, a mezzo PEC inviata all’indirizzo amministrazione.tiscali@legalmail.it, provvede a disdire il relativo contratto, ma Tiscali, nonostante ciò, continua ad emettere fatture. In data 05.09.2017, a mezzo PEC inviata all’indirizzo amministrazione.tiscali@legalmail.it, l’utente propone reclamo alla Tiscali, contestando la situazione di disagio oltre a contestare le fatture.

Il suddetto reclamo non sortisce alcun effetto.

In base a tali premesse, a seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione a mezzo della quale chiede:

- 1) L’indennizzo di € 27,00 ex art. 11 Delibera n. 73/11/CONS, All. A, dal 05.09.2017 al 02.10.17;
- 2) L’indennizzo di € 1.685,00 art. 8, Delibera n.73/11/CONS All.A dal 28.02.17 al 31.01.18;
- 3) Storno fatture;
- 4) Refusione spese procedurali e onorari legali, con riserva di eventuale risarcimento.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore

Tiscali, nei propri scritti difensivi del 29 gennaio 2018, asserisce che la disdetta del 28.02.2017 corredata del test Ne.Me.Sys attestante i disservizi sulla linea, non può considerarsi valida, poiché l’indirizzo PEC al quale è stato inviato non è deputato alla ricezione delle comunicazioni da parte dei clienti.

In merito al Test Ne.Me.Sys, Tiscali fa riferimento alla Delibera Agcom 244/08/CSP e smi, rilevava che ... “ *qualora i valori riscontrati in seguito alla misurazione siano peggiorativi rispetto a quelli indicati, il Cliente potrà inviare un reclamo a Tiscali, entro 30 gg dalla ricezione del risultato della misura...Nel caso in cui, entro 30 gg. dalla ricezione del reclamo da parte di Tiscali, il Cliente effettui una nuova misurazione e non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio, potrà, entro i successivi 30 gg., recedere dal contratto, senza penali o costi di attivazione*”. Alla Tiscali, non risulta una nuova misurazione dalla ricezione del primo reclamo.

In merito alle fatture, sostiene che non essendo stata inviata correttamente la disdetta da parte dell'utente il servizio è rimasto attivo.

In merito al reclamo del 05.09.2017, il gestore asserisce che essendo previsto un termine massimo di 45 gg. per la risposta, la stessa viene data all'istante in sede di udienza di conciliazione. Inoltre, contesta la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi o profili non richiesti da parte dell'utente, poiché ha attivato e fatturato quanto previsto con il Cliente in sede di registrazione vocale.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

All'art.11, all. A, Delibera n. 73/11/CONS è sancito che, in materia di indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami, “*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei 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 de quo, il gestore, pur sottolineando l'erroneità dell'indirizzo al quale è stato inviato il reclamo del 05.09.2017, in sede di udienza di conciliazione, tenutasi in data 27.11.2017, fornisce tutti i chiarimenti del caso. Oltretutto, Tiscali sottolinea nei propri atti difensivi, che l'indirizzo pec: amministrazione.tiscali@legalmail.it non è pubblicizzato né sul sito Tiscali né nella Carta Servizi. A tal proposito, si condivide la Delibera n.5/17/CIR, par.3, menzionata dalla Tiscali, secondo la quale non si ritiene valida una comunicazione inviata ad un “... *indirizzo di posta certificata non contemplato dall'art.3, co.3 Carta dei servizi Tiscali.*”. Inoltre, alla Tiscali non perviene alcun reclamo successivo a quello del 05.09.2017 secondo quanto previsto dalla Delibera Agcom 244/08/CSP e smi., circostanza avvalorata dalla schermata cliente depositata dal gestore, dal quale non si

evincono reclami, se non quelli speciali collegati all'UG e al GU14. In sintesi: 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.

Pertanto, la richiesta di cui al punto 1) di indennizzo ex art. 11 Delibera n. 73/11/CONS all. A, non può essere oggetto di accoglimento. Non merita accoglimento la richiesta di indennizzo di cui al punto 2) di indennizzo, ai sensi dell'art. 8, Delibera n. 73/11/CONS all. A, per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti non essendo pervenute al gestore Tiscali contestazioni in tal senso, né tanto più la fattispecie presenta estremi tali da poter prospettare tale tipologia di indennizzo.

Non può essere accolta l'istanza di cui al punto 3) di storno delle fatture relative al periodo contestato, poiché anche la richiesta di disdetta viene inviata ad un indirizzo errato. Pertanto, la fatturazione e il relativo servizio è rimasto attivo fino a registrazione vocale del 27.11.2017, mediante la quale il Cliente richiede la cessazione del contratto e della numerazione.

Nulla per le spese.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Corecom.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

Di non accogliere le istanze formulate dal Sig. *XXXXXXXXX* nei confronti della società Tiscali, per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento 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 del CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 10/06/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria CORECOM SICILIA*

arch. Francesco Di Chiara

