

DELIBERA N. 59/2021

**XXX / TISCALI ITALIA X (ARIA X)
(GU14/329489/2020)**

Il Corecom Emilia Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia Romagna del 15/04/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3,

comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS; VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.);

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 22/09/2020 acquisita con protocollo n. 0386427 del 22/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 15/04/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 23.06.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 22.09.2020 nei confronti della società Tiscali X (Aria X), d'ora in poi Tiscali, lamentando quanto segue.

- Cliente Tiscali dal 2013 per linea fissa e ADSL, a marzo 2018 passava alla tecnologia fibra dietro promessa di una maggiore velocità di navigazione e con un canone, minore del precedente, di euro 19,95/mese Iva compresa.

- Nella fattura 191881124 del 2 settembre 2019 (emessa in bianco e nero a differenza delle precedenti, che risultavano di chiara lettura anche grazie ai colori che ne evidenziavano le parti essenziali ed eventuali promozioni e scontistica) il gestore comunicava la volontà di modificare il contratto aumentando il canone ad euro 24,95/mese.

- Non si accorgeva dell'avvenuta modifica contrattuale non avendo ricevuto alcuna comunicazione ad hoc e perché "la fattura è - per la prima volta – monocromatica ed anonima senza alcun evidente richiamo/simbolo all'importante variazione avvenuta". Evidenzia, a tal proposito, come "l'Azienda si preoccupa di comunicare il rincaro in una postilla a caratteri ridicolmente minuscoli" e come le fatture successive continuassero a riportare la dicitura "Fibra Open (CB) canone mensile di euro 19,95 per sempre".

Sottolinea che la variazione tecnologica che giustificerebbe il rincaro, ovvero l'aumento di velocità da 20 Mb a 1000 Mb non risulta percepita, anzi continuano a ripetersi disservizi.

- Solo nella fattura 200104442 del 2 gennaio 2020 appariva per la prima volta la dicitura "Ultrainternet Fibra Full canone promozionale euro 24,95". Solo a quel punto contattava il call center dell'operatore ed apprendeva che il rincaro era dovuto ad adeguamenti tecnologici.

- Si attivava per ottenere adeguata tutela presso il Corecom ma qualche giorno prima dell'udienza il gestore lo contattava proponendogli uno sconto del 20% sul canone di un anno. Rifiutava la proposta.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) "pieno rispetto del contratto 'Fibra Open (CB) canone mensile per sempre' stipulato nel 2018";
- b) "Possibilità di navigare alla velocità di 20 Mb indicata nel contratto";
- c) "Verifica tecnica super partes della effettiva velocità di navigazione" ad onere e cura di Tiscali;

- d) Rimborso dei canoni addebitati in eccesso;
- e) Possibilità di migrare presso altro operatore a costo zero senza costi aggiunti o penali per recesso tardivo.

L'istante si riserva di quantificare i danni per lo stress accumulato ed il tempo dedicato alla pratica.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 14.10.2020, l'operatore ha esposto quanto segue.

Il Cliente, titolare dal 29/07/2013 di un servizio Tiscali Adsl e Voce, in data 18/03/2018 accettava di modificare il contratto verso la nuova tecnologia Fibra, perciò con decorrenza 26/03/2018 veniva attivato il servizio denominato "Ultrainternet Fibra Full". Tiscali inviava al Cliente plico contenente la lettera del nuovo Contratto (Welcome Pack) con email del 21/03/2018. Oltre al costo "una tantum" di euro 99,00 per "attivazione linea", il servizio per un canone mensile di euro 19,95. Il servizio presentava le seguenti caratteristiche: - connessione Internet senza limiti fino a 20 Mega in ricezione e 1 Mega in trasmissione; - telefonate a consumo verso i numeri di rete fissa e mobile nazionale; - Modem Voce ultrafibra obbligatorio incluso; - servizio telefonico 'Chi é' incluso.

Evidenzia come la dicitura "per sempre" non risulta essere stata menzionata. Con l'emissione della fattura n. 191881124 del 02/09/2019, mediante box informativo (in prima pagina) il cliente veniva informato dell'adeguamento del canone da euro 19,95 IVA inclusa ad euro 24,95 Iva inclusa a seguito di investimenti sull'infrastruttura tecnologica e sul Servizio Clienti e della facoltà di poter non accettare la predetta modifica e cessare o migrare il servizio entro 30 giorni senza alcun costo entro il 31.10.2019. Poiché nessuna richiesta di disdetta risulta pervenuta, decorse le tempistiche relative alla possibilità di cessare o migrare il servizio, la fatturazione è stata modificata in base al nuovo listino e corrisposta dal cliente senza alcun tipo di reclamo. All'atto della convocazione Corecom, in data 15.06.2020, Tiscali provvedeva a contattare il Cliente per confermarli l'impossibilità di modificare il listino, tuttavia, ai fini di fidelizzare il rapporto contrattuale, gli veniva proposto uno sconto pari al 20% sul suo attuale listino per ulteriori 12 mesi, proposta rifiutata anche in sede di udienza di conciliazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che, rispetto alla richiesta avanzata nel formulario ug del “pieno rispetto del contratto già sottoscritto e il rimborso delle somme versate in eccesso, da quantificare”, le richieste di cui ai punti b), c) ed e) si pongono come domande nuove che, in quanto tali, non possono essere esaminate, pena l’elusione della obbligatorietà della fase conciliativa. Inammissibile, poiché tardiva rispetto alla tempistica prevista dall’art.16, comma 2, del Regolamento, la memoria di replica inviata dall’istante in data 25.01.2021. La memoria, si aggiunge, è priva di documentazione che, nel caso fosse stata allegata, avrebbe consentito all’intestato Corecom di essere valutata ai fini una ricostruzione più compiuta del quadro istruttorio, conformemente a quanto previsto nella delibera Agcom 157/11/CIR.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste di cui ai punti a) e d) vengono trattate congiuntamente e respinte per come nel seguito.

L’istante contesta la fatturazione che il gestore ha emesso a seguito di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali che ritiene comunicata con modalità inadeguate. In materia di ius variandi occorre fare riferimento all’art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazione Elettroniche ed alla delibera 519/15/CONS “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”, la legittimità della quale è stata di recente ribadita dal Consiglio di Stato con la sentenza n. 1529 del 2 marzo 2020. L’art. 6, in particolare, dispone che gli operatori di telefonia possono modificare le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo. Ai clienti interessati dallo ius variandi dell’operatore, la norma riconosce, nel caso essi non accettino le nuove condizioni, la facoltà di recedere senza penali né costi di disattivazione, purchè la volontà di recedere sia comunicata entro la data di entrata in vigore delle modifiche. Per questo motivo, gli operatori sono tenuti ad informare i clienti con adeguato preavviso, che non può essere inferiore a trenta giorni, e secondo le modalità stabilite dall’Allegato 1 del citato regolamento. Per la comunicazione in fattura, in particolare, è previsto avviso separato dalle eventuali ulteriori comunicazioni e recante la seguente intestazione:

“COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL

CONTRATTO” o similare. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l’informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre all’indicazione delle modalità per l’esercizio di tale diritto, la seguente dicitura: “Hai diritto entro il gg.mm. [OVVERO entro tale data SE GIA’ INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali”. Nel caso di specie, la fattura n. 191881124 del 02/09/2019 avvisava, in apposito riquadro intestato con formula testuale a quella del citato regolamento, che dal successivo mese di novembre l’offerta all’epoca vigente, con velocità fino a 20 Mega e chiamate a consumo, sarebbe diventata “Ultrainternet FibraFull” con velocità fino a 1000 Mega e chiamate nazionali gratuite, con passaggio del canone ad euro 24,95/mese. Avvertiva quindi il cliente, nel caso questi non avesse accettato la manovra, della possibilità, ai sensi dell’art. 70 comma 4 del CEE, di migrare ad altro operatore o esercitare il diritto di recesso entro il 30 ottobre 2019 senza costi aggiuntivi nei modi indicati alla pagina https://casa.tiscali.it/comunicazioni/trasparenza_tariffaria e specificando come causale "modifica condizioni contrattuali". Tanto considerato, la comunicazione inviata all’utente non viene ritenuta difforme dal quadro normativo e regolamentare in materia sopra richiamato, con la conseguenza che il mancato esercizio del diritto di recesso entro la data del 30 ottobre 2019 ha comportato l’accettazione delle mutate condizioni contrattuali ed economiche in luogo delle precedenti. L’istante, inoltre, nulla ha eccepito rispetto alle Condizioni Generali di Contratto indicate dall’operatore a disciplina del rapporto negoziale ed in virtù delle quali, all’art. 9, “Tiscali potrà modificare in qualsiasi momento il contratto per sopravvenute esigenze tecniche economiche ed organizzative di carattere generale, o per mutamento della disciplina regolamentare o normativa, dandone, con qualsiasi mezzo e anche tramite rimando ad apposita pagina web, comunicazione per iscritto al Cliente con 30 giorni di preavviso. In caso di modifiche peggiorative, il Cliente potrà, entro 30 giorni dalla comunicazione di cui sopra, recedere dal Contratto con le modalità previste nella Carta dei Servizi; decorso tale termine senza che il Cliente abbia esercitato il diritto di recesso, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente”. Pertanto, ritenuta legittima la vigenza delle condizioni di contratto, la richiesta di cui al punto a) non può trovare accoglimento. Parimenti, non può essere accolta la richiesta di rimborso di cui al punto d) in quanto l’unica fattura agli atti emessa per il servizio

Ultrainternet FibraFull espone il costo di euro 24,95, che è proprio quello indicato nella comunicazione che prospettava la modifica contrattuale al centro di tale vicenda. Inconferente, infine, il rilievo di come le fatture successive a quella di settembre 2019 continuassero a riportare la dicitura “Fibra Open (CB) canone mensile di euro 19,95 per sempre” giacchè l’importo di euro 32,70 fatturato a tale titolo nell’immediatezza del cambio profilo (fattura 192172358 del 02/11/2019, periodo I dicembre 2019 - 31 gennaio 2020) risulta poi stornato nella fatturazione successiva (n. 200104442 del 02/01/2020), che annulla pure l’importo di euro 12,33 fatturato sul periodo 8–30 novembre 2019.

Per questi motivi, il Corecom all’unanimità

DELIBERA

Rigetta l’istanza di XXX nei confronti di Tiscali X (Aria X) per le motivazioni in premessa.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Bologna, 15/04/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi