

DELIBERA N. 112/2020

**XXX / TISCALI ITALIA X (ARIA X)
(GU14/205522/2019)**

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del Il Corecom Emilia-Romagna del 16/07/2020;

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, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS, recante *“Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento all’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb”*;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS recante *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”*;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*;

VISTA la delibera n. 353/19/CONS, recante “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

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;

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

UDITA l’illustrazione svolta nella seduta del 16/07/2020;

VISTA l’istanza di XXX del 18/11/2019 acquisita con protocollo n. 0495482 del 18/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presenziato all’udienza di conciliazione, tenutasi in data 18/11/2019, ed ha presentato istanza di definizione in pari data.

L’istante lamenta applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite nei confronti della società Tiscali Italia X, nel seguito Tiscali.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- Dopo aver richiesto all’operatore (da gennaio 2019) il rispetto degli accordi assunti, non avendo ottenuto riscontro positivo si era visto costretto a sospendere il rid per il pagamento delle fatture fino a risoluzione del problema;
- Tiscali non solo non risolveva il problema ma, senza alcun preavviso, sospendeva il servizio voce+dati;

- In data 15/11/2019 l'operatore inviava sms per avvisare di aver trovato l'errore e che avrebbe risolto a breve;
- L'operatore ha quindi proposto come indennizzo un bimestre a canone gratuito. L'istante ha rifiutato la proposta, chiedendo invece un anno di canone gratuito oltre all'indennizzo per ingiusta sospensione. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
 - a) Indennizzo per ingiusta sospensione dell'utenza per euro 500,00;
 - b) 24 mesi di canone gratuito a titolo di risarcimento danni.

Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 500,00.

2. La posizione dell'operatore

In ordine alle contestazioni di parte istante, Tiscali replicava quanto segue.

In data 10/06/2019, in merito alla pendenza contabile relativa al mancato pagamento di ben 2 fatture - n. 190449522 e 190889540 per un totale di € 111,78 - Tiscali provvedeva ad inviare lettera di sollecito di pagamento. Nonostante la comunicazione sopra indicata, non risultava pervenuto alcun pagamento da parte del cliente, pertanto in data 02/07/2019, il servizio veniva sospeso come da art. 5.3 delle Condizioni Generali di Contratto. Precisa che in caso di sospensione del servizio viene interdetto il traffico telefonico alle sole chiamate in uscita, per cui il cliente aveva la facoltà di ricevere le chiamate nonché di effettuare traffico dati, come da documentazione allegata. Il servizio è stato riattivato in data 26/07/2019 esclusivamente su richiesta del Corecom mediante provvedimento d'urgenza in quanto l'insoluto risultava ancora in essere.

In data 09/08/2019 il cliente, mediante il canale social, informava Tiscali di aver regolarizzato i pagamenti trattenendo di sua iniziativa, dall'importo totale dell'insoluto, la maggior somma di € 30,00 relativa ad un suo credito nei confronti della Scrivente concernente una mancata applicazione di una promo a cui aveva aderito. A tale riguarda si precisa che tale promozione era riferita ad un bonus di € 30,00 relativo al concorso "presenta un amico" che non era stato applicato correttamente in quanto non risultava inserito, dal Cliente, in fase di registrazione nel portale "presentaunamico.tiscali.it" il suo codice account.

In data 27/08/2019 Tiscali provvedeva a riscontrare il reclamo del cliente invitandolo a regolarizzare la posizione contabile relativo al saldo dell'insoluto di € 30,00 che tuttavia non è stato corrisposto. In sede di istanza di conciliazione, Tiscali, per buona pratica commerciale, provvedeva ad accordare il bonus di € 30,00 nonostante la procedura effettuata dal Cliente fosse mancante del codice account.

Tiscali, inoltre, ha provveduto ad annullare anche i costi relativi all'invio delle fatture cartacee a seguito della revoca da parte del cliente dei dati rid che hanno impedito la ricezione delle fatture mediante e-mail.

Tiscali ritiene dunque evidente come: a) la sospensione del servizio è stata correttamente e legittimamente disposta per la presenza di un insoluto a carico del Cliente; b) la sospensione è stata operata solo dopo il regolare sollecito di pagamento inviato al Cliente, privo di riscontro alcuno; c) tutte le fatture sono state inviate al recapito indicato dall'Istante al momento della richiesta di attivazione del Servizio d) la mancata applicazione di una promozione, non giustifica, in alcun modo, il mancato pagamento in toto delle fatture. Al fine di evitare la sospensione del Servizio, come previsto dall'art 5 delle Condizioni Generali di Contratto, il Cliente avrebbe dovuto provvedere al pagamento e contestualmente richiedere l'applicazione della promo.

Tiscali ribadisce l'assenza di qualsivoglia profilo di scorrettezza nella propria condotta, respingendo pertanto ogni addebito. Per completezza di informazioni aggiunge che è presente un ulteriore insoluto di € 59,34 relativo alla fattura n. 192159348 del 02/11/2019 scaduta il 02/12/2019 e che il servizio è regolarmente attivo e fruito dal cliente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante vengono integralmente respinte come segue.

La richiesta di indennizzo di cui al punto a) non può essere accolta in quanto domanda nuova rispetto al formulario UG e, come tale, inammissibile in quanto non previamente formulate in sede del prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione. Detto principio, è stato ampiamente chiarito dall'Autorità in molteplici delibere. Tra le tante, la n. 276/13/CONS per cui "l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che

la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni". Con pregiudizio, si aggiunge, per il diritto di difesa di parte convenuta.

La richiesta di risarcimento di cui al punto b) non può essere accolta in quanto la materia del risarcimento del danno è esclusa dalla cognizione dell'Autorità, essendo di competenza esclusiva del Giudice ordinario. Tra l'altro, la proposizione della richiesta di indennizzo di cui al punto precedente, non ha reso possibile applicare quell'interpretazione per cui, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in virtù di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte (ex multis, Corecom Emilia-Romagna, delibera 43/20). Nel caso in cui, come accaduto in questa vicenda, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Tiscali Italia X per le motivazioni di cui 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, 16/07/2020

F.to

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi