

DELIBERA 100/2023/CRL/UD del 24/02/2023
G. DXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/147484/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 modificata 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;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di G. DXXX del 10/07/2019 acquisita con protocollo n. 0303054 del 10/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Tiscali Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. La Sig.ra DXXX, titolare del servizio ADSL voce dal 25/01/2011, in data 12/11/2018, senza preavviso alcuno, subiva una sospensione amministrativa giustificata dalla morosità dell'utente per il mese corrente, inadempienza contestata dalla puntualità della stessa nel corrispondere le fatture dovute. Nonostante abbia provveduto a pagare l'importo richiesto – con relativa ri-attivazione del servizio dopo nove giorni – in data 21/01/2019 subiva una nuova sospensione amministrativa, giustificata dalla medesima causale. Si osservi come il servizio veniva fatturato con cadenza bimestrale anticipata e le fatture venivano emesse in formato cartaceo e pagate con bollettino postale. Rivolgendosi al Servizio Clienti, la Sig.ra DXXX veniva rassicurata sull'illegittimità del provvedimento, in quanto non preavvisata con formale comunicazione, quale intimazione di pagamento ovvero solleciti. Occorre segnalare inoltre che l'utente vantava nei confronti della società Tiscali Italia S.p.a. un credito di due mensilità, definite a suo favore in sede Co.re.com. a seguito di un precedente disservizio. Con istanza di disdetta “per giusta causa”, presentata il giorno 11/04/2019, l'utente interessata dalla sospensione richiedeva formalmente l'immediata disdetta contrattuale di tutti i servizi riconosciuti alla sua utenza telefonica; con la medesima istanza richiedeva inoltre lo storno delle bollette ancora in emissione, – benché non usufruisse di fatto dei servizi Tiscali – nonché l'indennizzo per l'intervenuta ed illegittima sospensione dei servizi a lei dedicati. Il tentativo obbligatorio di conciliazione si è concluso con il mancato accordo delle parti, come risulta dal relativo verbale del 3/07/2019. IV. A fronte degli inconvenienti suesposti, la Sig.ra DXXX, rivolgendosi al Co.Re.Com. con istanza presentata il 10/07/2019 richiede il riconoscimento: - Di un equo e giusto indennizzo per l'illegittima sospensione dei servizi Tiscali Italia S.p.a. ex Carta Servizi ed ex art. 4, All. A, Del. 73/11/CONS; nonché per l'omessa/ritardata risposta al reclamo scritto; - Dello storno di tutte le bollette illegittimamente emesse in assenza dei servizi (dal 21/01/2019); - Dell'accredito delle due mensilità non godute secondo la prospettiva della precedente vertenza Co.re.com. del 12/09/2018.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tiscali Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: benché Tiscali Italia S.p.a. riconosca la sospensione del servizio ADSL voce, la società operatrice ascrive la legittimità della sospensione al mancato pagamento delle fatture rimaste prive

di riscontro. A fronte del perpetuarsi dell'inadempienza della Sig.ra DXXX - benché abbia saldato la prima fattura contestatale, riattivando il servizio - con sollecito di pagamento, la Società operatrice, intimava ad adempiere il saldo dovuto. Considerando la sopravvenienza del termine, - 7 giorni - rimasto peraltro privo di soddisfazione, Tiscali Italia si trovò a dover sospendere per la seconda volta il servizio sull'utenza della Sig.ra DXXX. Occorre specificare che la sospensione del servizio per le ragioni di cui supra non sarebbe datata 21/01/2019, ma 4/02/2019. L'unica segnalazione della Cliente in merito alla presunta sospensione del servizio è pervenuta solo in data 20/02/2019, in gestione alla quale l'Avv. in rappresentanza della Sig.ra DXXX precisava di non essere più interessato alla ri-attivazione della linea, orientamento poi confermato ed ufficializzato da istanza di disdetta presentata l'11/04/2019. Quanto al credito delle due mensilità, così come previste da precedente conciliazione obbligatoria in sede Co.re.com. (12/09/2018) occorre specificare che la Società Tiscali le avrebbe definite favorevolmente alla Sig.ra DXXX unitamente alla somma di €150. Lo sconto è infatti applicato alla fattura del 2/12/2018. Secondo quando dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccetto dalla Sig.ra DXXX.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. La controversia de qua ha ad oggetto una vicenda relativa alla sospensione del servizio ADSL voce offerto dalla società operatrice Tiscali Italia, sospensione amministrativa derivante dalla presunta morosità della Sig.ra DXXX. La normativa di riferimento è quella prevista dalle Delibere 173/07/CONS, Allegato A n. 347/18/CONS, Co.Re.Com. Calabria, Del. N. 22/11. La prima Delibera richiamata, all'art. 5, prevede il modus operandi circa la legittimità dei provvedimenti di sospensione temporanea dei servizi, definendo come primario onere delle società operatrici di "informare l'utente con congruo preavviso" relativamente alla morosità di quest'ultimo. Dunque, affinché la sospensione sia legittima è necessario che sia preceduta da apposita comunicazione scritta, quale avviso od intimazione ad adempiere. Essendo la diffida ex art. 1454 c.c. un atto unilaterale recettizio è necessario - ai fini del perfezionamento dello stesso - che sia portato a conoscenza del destinatario perché possa produrre effetti. Inoltre, in mancanza degli essenziali elementi della diffida, quali l'intimazione all'adempimento, la determinazione del termine concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia entro il termine concessogli, la stessa non può essere ritenuta valida (Co.Re.Com. Calabria, Del. N. 22/11). Sulla scorta di quanto definito finora deve ritenersi pacifico che, qualora l'operatore sospenda i servizi telefonici per morosità dell'utente, e quest'ultimo non abbia ricevuto un adeguato e congruo avviso nel merito, il disservizio causato dalla sospensione, legittima in ogni caso il diritto del cliente a richiedere un indennizzo. "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i

presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione” (Del. N. 347/18/CONS, All. A, art. 5). Rispetto alla documentazione allegata è possibile constatare, dai sistemi informatici, un’interruzione del servizio ADSL intestato alla sig.ra DXXX a far data 12/11/18 – 20/11/18, per un totale di nove giorni, e 04/02/19 – 11/04/19, per un totale di sessantacinque giorni. Sempre dal dato fattuale, oggettivamente interpretabile, la cliente interessata riceveva la fattura n. 181xxx del 02/08/2018 di euro 67,89, con relativo sollecito di pagamento del 08/10/2018. L’utente provvedeva a regolarizzare la propria posizione amministrativa solo in data 19/11/2018, venendo la stessa rete riattivata in data 20/11. La prima sospensione amministrativa deve dunque ritenersi legittima, in quanto ancor prima di disattivare la linea ADSL la società operatrice ha provveduto ad informare con congruo avviso la cliente in questione. Anche la seconda sospensione (periodi di riferimento 4/02/19 – 11/04/19) sembrerebbe essere giustificata, in quanto, secondo le modalità precedentemente riportate, la società operatrice ha provveduto a far recapitare la fattura n. 182xxx del 02/12/2018 di euro 96,32 e il relativo sollecito di pagamento in data 07/01/2019. I solleciti de quibus devono ritenersi completi di tutti i cd. essentialia elementi, come peraltro applicato lo sconto in fattura del 02/12/2018 derivante da precedenti disservizi e definito in sede di conciliazione Co.re.Com. L’indennizzo in parola deve essere oltremodo corrisposto qualora l’operatore non fornisca risposta ai reclami “entro i termini stabiliti dalla Carta dei servizi o dalle delibere dell’Autorità”, corrispondendo un indennizzo “pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300” (Del. N. 347/18/CONS, All. A, art. 12), che avverrà nelle forme e modi previsti dall’art. 3. Rispetto agli allegati della causa oggetto di trattazione, l’unico reclamo scritto risulta essere una lettera inviata a mezzo fax del 20/02/2019, avente ad oggetto una richiesta di ripristino dei servizi Fonia e Adsl sull’utenza intestata alla cliente. Tiscali, in data 11/04/2019, faceva seguito alla richiesta in parola senza tuttavia trovarvi accoglimento, in quanto, secondo le argomentazioni di cui supra, le sospensioni avvenute nei predetti lassi temporali devono ritenersi giustificate. Quanto allo storno delle fatture emesse durante il periodo di sospensione dei servizi, occorre rilevare che “la percezione unilaterale del compenso non può non accompagnarsi all’obbligo di effettuare la prestazione, poiché le due obbligazioni, quella pecuniaria dell’utente e quella di erogare il servizio, vivono in rapporto corrispettivo” (Co.Re.Com. Emilia-Romagna, Del. n. 8/10). Orbene, sempre da documentazione esibita, le uniche fatture recapitate all’utente interessata sono datate 28/08/2018 e 2/12/2018, alle quali, successivamente alla formale diffida di adempimento, seguiva la sospensione dei servizi ADSL intestati alla Sig.ra DXXX. Non si ritiene dunque essere concretizzata alcuna percezione unilaterale del compenso. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della sig.ra G. DXXX nei confronti della società Tiscali Italia Spa. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to