AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 101/2023/CRL/UD del 24/02/2023
V. DXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/198356/2019)

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 V. DXXX del 04/11/2019 acquisita con protocollo n. 0470640 del 04/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

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. I. in data 26/09/2018, a mezzo di A/R, ufficializzava la disdetta del contratto con Tiscali Italia S.p.a., in considerazione ai continui disservizi patiti, causati in prima istanza dalla mancata consegna del modem. II. Nonostante le numerose segnalazioni al numero verde e reclami, l'Utente non ha mai ricevuto né dispositivo richiesto, né le relative fatture cartacee. III. A seguito di un trasferimento pressa altra abitazione, l'operatore telefonico Tiscali segnalava l'impossibilità di continuare a fruire del servizio data l'assenza di copertura della linea voce ed internet. Per tale motivo, in data 26/09/2018, così come già precedentemente definito nel punto I, il sig. DXXX presentava formale disdetta del contratto. IV. Nonostante l'istanza di recesso, l'operatore Tiscali ha continuato illegittimamente a prelevare dal conto corrente dell'utente gli importi di fattura. V. Con PEC del 23/04/2019, il Sig. DXXX ha sporto reclamo per la fattura n. 190xxx dell'insoluto pendente di euro 591,49. In merito a detto reclamo, l'utente non ha mai ricevuto alcun tipo di riscontro. VI. All'udienza di conciliazione del 2/10/2019 Tiscali proponeva il solo storno dell'insoluto e del rimborso di 49,90 euro, senza alcun indennizzo. VII. A fronte degli inconvenienti suesposti, il sig. DXXX, rivolgendosi al Co.Re.Com. richiede il riconoscimento: - delle fatture contestate in data 23/04/2019; - dell'addebito del traffico telefonico non riconosciuto; - della mancata lavorazione della disdetta; - della mancata/tardiva risposta a reclami

2. La posizione dell'operatore

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: I. In merito alla disdetta segnalata dall'utente, nonché alle precedenti segnalazioni relative ai disservizi ed eventuali anomalie segnalate dallo stesso, Tiscali non rinviene alcun riscontro. II. Quanto alla fattura contestata di euro 591,49, Tiscali, contattando il fruitore del servizio, risponde sulla fondatezza della stessa, in quanto riferibile al contributo per il recupero della promozione, emesso, come previso dalle condizioni del contratto, ed accettato dal cliente, conseguentemente alla cessazione del Servizio prima della scadenza dei 24 mesi prevista dalle stesse condizioni, il contributo di disattivazione, e la compensazione dei canoni fatturati successivamente alla cessazione del servizio. III. Secondo quando dedotto e rappresentato dalla Società operatrice, avendo peraltro agito in maniera diligente, la stessa non deve essere ritenuta come responsabile di quanto interamente eccepito dal

sig. DXXX, avendo peraltro offerto, per mero spirito conciliativo, senza riconoscimento di responsabilità alcuna, lo storno dell'insoluto fino alla chiusura del ciclo di fatturazione, nonché il rimborso dell'ultima fattura incassata di euro 49,90, ricevendo, nel merito, un netto rifiuto. Per detti motivi, la società si riserva di richiedere la compensazione delle spese procedurali.

3. Motivazione della decisione

3. Motivi 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. Il sig. DXXX, il giorno 26/09/2018, per mezzo di raccomandata A/R, ufficializzava il suo desiderio di venire meno dal contratto stipulato con l'odierna società operatrice. La ragione della disdetta, sebbene preceduta da episodi di malfunzionamento, non è da ascrivere agli stessi, quanto piuttosto al cambio di abitazione del soggetto intestatario e ad un relativo ed oggettivo impedimento del segnale telefonico a raggiungere la nuova abitazione del Cliente. Sebbene il sig. DXXX abbia formalmente ufficializzato il recesso dal vincolo contrattuale con la società operatrice, la stessa, con fattura n. 190xxx del 02/02/2019, ovvero cinque mesi dopo la disdetta, richiedeva il pagamento dell'importo di euro 591,49, in ragione della restituzione della promo goduta, avendo il Cliente receduto dal contratto prima della scadenza dei 24 mesi prevista dalle stesse condizioni contrattuali. Orbene, sebbene sia pacifico che le parti contraenti possano subordinare al recesso il pagamento di una penale o condizionare lo stesso ad un determinato limite temporale – come nel caso de quo –, occorre che le clausole definite non appaiano come vessatorie, ovvero, determinanti un evidente squilibrio tra i diritti e gli obblighi derivanti da contratto a carico del consumatore. Nonostante il contratto stipulato dal sig. DXXX prevedesse una penale da corrispondere ove avesse esercitato il diritto di recesso prima dei 24 mesi dalla sottoscrizione, in ragione della scontistica usufruita, occorre rammentare che la disdetta contrattuale è stata tale in ragione delle oggettive problematiche legate al non raggiungimento del segnale telefonico nella nuova abitazione del Cliente ed il mancato raggiungimento del segnale è stato peraltro accertato da tecnici Tiscali. Pertanto, è ragionevole credere che in assenza di tale impedimento oggettivo, il sig. DXXX, per non incorrere nella clausola penale de qua, non avrebbe receduto dal contratto prima del sopraggiungere dei 24 mesi dalla sottoscrizione dello stesso. Ammettendo che l'utente non avesse disdetto il contratto in parola, lo stesso avrebbe in ogni caso dovuto corrispondere il canone per un servizio che, considerando le circostanze ed evidenze di cui prima, non avrebbe potuto di fatto usufruire, rendendo paradossalmente la società de qua inadempiente sotto il profilo di erogazione del servizio. Sebbene dunque sia pacifico che il sig. DXXX abbia receduto dal vincolo contrattuale in essere ancor prima che sopravvenissero i 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto, non appare ragionevole che il cliente debba essere soggetto al contributo per il recupero della promozione. Simil trattamento non confà né al canone di ragionevolezza né proporzionalità, quali principi locomotori dell'intero sistema di diritto. Ma v'è di più: rispetto a quanto argomentato

precedentemente e considerando l'oggettivo impedimento sopravvenuto e non dipendente dal volere del Cliente, la clausola penale in questione potrebbe di fatto assumere le caratteristiche vessatorie, potendo astrattamente limitare la possibilità di recesso, in questo caso da considerare "per giusta causa". In applicazione del generale principio di equità al quale devono rifarsi i provvedimenti che qui occupano, per quanto sopra sostenuto, la fattura di euro 591,49 non si ritiene dovuta. Poiché il sig. DXXX era solito corrispondere i canoni previsti da contratto mediante prelievo diretto della società da conto corrente bancario, il gestore del servizio ha continuato a prelevare dal conto dell'istante gli importi fatturati per un traffico non riconosciuto, in quanto successivo al recesso. Tali fatture sembrerebbero essere giustificate dall'effettuazione di un recesso anticipato, che, per le argomentazioni di cui sopra, non sembrerebbero rispondere ai criteri di ragionevolezza e proporzionalità dell'azione. Non è pertanto corretto parlare di "ritardo nella lavorazione della disdetta" e di conseguenza di fatturazione del canone mensile definito in sede contrattuale, in quanto il prelievo coatto già effettuato – ed i successivi insoluti richiesti dopo aver rimosso il RID bancario – rispondono alla voce "restituzione promo goduta", che per quanto argomentato precedentemente non si ritiene essere dovuta. Gli insoluti dunque, secondo quanto definito, dovrebbero di conseguenza venire meno e quanto illegittimamente prelevato successivamente alla disdetta contrattuale dalla società de qua ricorrisposto al Cliente. Per quanto concerne il reclamo, l'art. 8, co. 3, Del. 179/03/CSP riconosce agli organismi delle telecomunicazioni la competenza ad assicurare la tracciabilità o la riferibilità dei reclami e/o segnalazioni presentate sia in forma orale – per telefono – che in forma scritta, via fax o per via telematica. Inoltre, la risposta al reclamo, oltre a dover esser fornita in forma scritta, deve presentare i requisiti di adeguatezza, esaustività, univocità e chiarezza di quanto dedotto. Ove l'amministrazione si attenga a quanto rappresentato, l'apparato motivazionale sarà propositivo a risanare la posizione di squilibrio tra le parti contraenti, aprendole al dialogo e al confronto. Allo stato dei fatti e dalla documentazione integrata, l'unica comunicazione rivolta alla società operatrice risulta essere datata 23/04/2019, in occasione del reclamo per la fattura emessa successivamente alla data di disdetta contrattuale. A tal proposito, l'Amministrazione Clienti di Tiscali ha risposto nel merito il 29/05/2019, non facendo sopravvenire i 45 giorni dall'invio del reclamo previsti dalla Delibera AgCom n. 9/10/CIR o dal diverso termine previsto da contratto, e pertanto l'indennizzo da mancata risposta al reclamo ex. Del. 347/18/CONS, All. A, art. 12, non si ritiene dovuto. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. V. DXXX nei confronti della società Tiscali Italia SpA, che è pertanto tenuta allo storno / rimborso di tutte le somme relative al recesso dell'utente. 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 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to