

DELIBERA 49/2023/CRL/UD del 27/01/2023
C. MXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/58783/2018)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 C. MXXX del 15/12/2018 acquisita con protocollo n. 0231669 del 15/12/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente MXXX C. ha presentato in data 15/12/2018 l'istanza ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia SpA. L'istante riferiva di avere richiesto il trasloco della linea di casa adsl in data 14/11/2017 al servizio Clienti Tiscali. L'istante riferiva di essere stata contattata telefonicamente in data 22/11/2017 dal tecnico Tiscali per il sopralluogo, concordemente fissato al 01/12/2017 ma che in tale occasione, senza alcun avviso, il tecnico Tiscali non si presentava e, nonostante diversi contatti con il call center del Servizio Clienti, non si riusciva, quantomeno inizialmente, ad avere informazioni sullo stato della pratica. Riferiva che solo in data 13/12/2017, un operatore del call center del Servizio Clienti la informava che la pratica di trasloco fosse ferma per un - non meglio specificato - problema interno di Tiscali e che avrebbero risolto a breve. Senza ulteriore comunicazione e/o contatto in ordine alla richiesta di trasloco avanzata in data 05/10/2018 a seguito di chiamata al call center, l'istante riferiva di essere stata informata sempre da un operatore del persistere del loro problema interno inerente alla pratica di trasloco e dell'avvio di nuova comunicazione interna di sollecito per portare a termine detto trasloco. Riferiva che nelle more continuava a pagare tutte le fatture nel frattempo inviate dalla società per un servizio di fatto mai fornito. In data 13/12/2018, riferiva che dopo ennesima chiamata al call center del Servizio Clienti l'operatore confermava che la richiesta di trasloco avanzata a novembre continuava a rimanere bloccata per loro problemi. In data 05/01/2018, l'istante riferiva di avere formalizzato reclamo per l'inadempimento della Tiscali, rinnovato in data 29/01/2018, ma senza ricevere nessun riscontro dalla predetta società. In data 05/02/2018, stante il silenzio della Tiscali, l'istante presentava istanza per l'avvio del tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi Corecom Lazio. Nelle more della fissazione del primo incontro di tale procedura, in data 17/05/2018 procedeva a comunicare a Tiscali la volontà di rinunciare al trasloco richiesto e di recedere dal contratto in essere. Riferiva che solo dopo la ricezione di tale comunicazione, il Servizio Clienti della Tiscali comunicava per iscritto con mail del 01/06/2018 la sussistenza di inconvenienti nell'attivazione del servizio richiesto e, successivamente, in data 18/06/2018 comunicavano la presa in carico della richiesta di cessazione del servizio e la necessità di restituire il modem (adempimento che l'istante riferiva di avere puntualmente effettuato). In data 26/06/2018 l'operatore comunicava all'istante la disdetta del contratto in essere. Alla cessazione del contratto, riferiva che la Tiscali fatturava con addebito su carta un'ultima fattura di complessivi € 336,22, comprensiva - tra le altre - dell'importo di € 247,69 a titolo di "ADSL - Restituzione promozione

goduta" ed € 57,38 a titolo di "contributo disattivazione". Riferiva che nonostante l'inadempimento al contratto in essere tra le parti, quindi, la Tiscali avrebbe illegittimamente addebitato all'istante in fattura la somma di € 541,68 dal 01/10/2017 al 31/07/2018 (n. 6 fatture bimestrali). In data 19/09/2018, si teneva il primo incontro del tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Corecom Lazio, chiusosi con verbale negativo di mancato accordo. Quantificava i rimborsi o indennizzi richiesti in € 1.891,68. Segnalava quali disservizi il mancato trasloco utenza (Data richiesta trasloco: 14/11/2017, Data trasloco: Non risolto)

2. La posizione dell'operatore

L'operatore riferiva che l'istante era titolare, dal 15 maggio 2014, di un servizio ADSL e Voce ad uso residenziale sulla linea telefonica numero 0686xxx (in prosieguo "la Linea") (All. 1 dell'operatore). Il Servizio veniva cessato in data 1° giugno 2018, a seguito di formale disdetta da parte della Cliente (All. 2 dell'operatore). Riferiva che in data 14 novembre 2017, la cliente richiedeva, mediante la compilazione del modulo di registrazione on-line sul My Tiscali, il trasloco del Servizio dalla vecchia alla nuova sede. Tiscali riferiva che si attivava tempestivamente per procedere all'inserimento della richiesta di trasloco e tentava di mettersi in contatto con la Cliente al fine di fissare un appuntamento per il sopralluogo nella nuova sede presso la quale si sarebbe dovuto procedere all'installazione del doppino telefonico. Tuttavia, l'operatore riferiva che la cliente risultava irreperibile ai numerosi tentativi di contatto sul numero di reperibilità 335xxx, come evidenziato dai numerosi contatti censiti sul sistema CRM Tiscali dal 17 al 24 novembre 2017 (All. 3 dell'operatore). In data 23 novembre 2017, Tiscali inviava alla cliente un messaggio via sms per chiederle conferma in merito alla propria disponibilità ad effettuare l'intervento di installazione in data 1° dicembre 2017. L'operatore riferiva che alla cliente veniva chiesto di inviare conferma via sms o di contattare il 130 per fissare un nuovo appuntamento. Non risultava che successivamente la cliente avesse contattato Tiscali per confermare o fissare un nuovo appuntamento. Pertanto, in data 27 novembre 2017, Tiscali inviava alla cliente una comunicazione scritta per aggiornarla sui tentativi di contatto effettuati ed invitarla a chiamare il Servizio Clienti (All. 4 e 5 dell'operatore). In data 13 dicembre 2017, Tiscali contattava la cliente, per comunicarle che si sarebbe proceduto alla registrazione di un nuovo ordine di trasloco e la invitava a rispondere alle eventuali chiamate provenienti da numerazioni sconosciute (All. 6 dell'operatore). In data 27 aprile 2018, Tiscali registrava un nuovo ordine di attivazione, anch'esso scartato da Telecom Italia, con codice causale 1, che si riferiva all'irreperibilità della cliente (All. 7 dell'operatore). In data 2 maggio 2018, Tiscali contattava la cliente per aggiornarla sullo stato della richiesta di trasloco e, in tale sede, la stessa precisava di non essere più interessata a procedere e che avrebbe inviato una formale richiesta di disdetta (All. 8 dell'operatore). In data 9 maggio 2018, perveniva la disdetta del contratto da parte della cliente (All. 9 dell'operatore). In data 1° giugno 2018, Tiscali procedeva alla cessazione del Servizio (All. 10 dell'operatore). Al riguardo, è doveroso precisare che il servizio è stato regolarmente fruito fino alla sua cessazione, come evidenziato dai log di connessione

centi sui sistemi informatici Tiscali (All. 11 dell'operatore). Riferiva che quanto al Servizio Voce sulla Linea, non risultava che il Cliente lo avesse mai utilizzato neanche precedentemente alla richiesta di trasloco, né risultava che avesse mai segnalato all'operatore alcun malfunzionamenti a carico della fonia. L'operatore, quindi, riteneva di avere agito diligentemente prendendo in carico la richiesta della Cliente e facendo tutto quanto nelle proprie possibilità per evadere la richiesta di trasloco entro il termine di 120 giorni previsto dalla Carta dei Servizi (All. A dell'operatore). Riferiva che il mancato completamento della procedura fosse dovuto alla irreperibilità della Cliente a seguito dei contatti effettuati dal tecnico Telecom per l'esecuzione dell'intervento di installazione della linea presso la nuova sede. Concludeva con la richiesta di rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce della documentazione ricevuta e dell'istruttoria effettuata la domanda non può essere accolta per le motivazioni che seguono. In sintesi, l'istante lamentava il mancato trasloco dell'utenza, i ritardi rilevati nella evasione della pratica e soprattutto lamentava anche la fatturazione dell'operatore secondo il proprio assunto non dovuta, perché riferita ad un servizio non fornito e di cui non aveva usufruito. In particolare, si leggeva che la Tiscali avrebbe complessivamente ed illegittimamente addebitato in fattura all'istante la somma di € 541,68 dal 01/10/2017 al 31/07/2018 pari a nn. 6 fatture bimestrali). Ebbene, l'operatore nella propria memoria difensiva ripercorreva in modo circostanziato i fatti e ricostruiva cronologicamente e puntualmente la vicenda allegando documentazione a sostegno ed imputando i ritardi esclusivamente alla irreperibilità della cliente che al contrario di quanto affermato aveva anche usufruito dei servizi fino alla cessazione del rapporto con piena legittimità quindi delle fatture emesse. A fronte di tali precise deduzioni nessuna replica o contestazione anche solo generica perveniva dall'istante. Giova in via immediata rilevare che in assenza di qualsivoglia replica da parte dell'istante trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c., in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". L'operatore imputava quindi il ritardo nella evasione della pratica di trasloco alla irreperibilità dell'utente, nonostante i numerosi tentativi di contatto sul numero di reperibilità 335xxx, come provato documentalmente sul sistema CRM Tiscali (All. 12 nel fascicolo). Le affermazioni dell'operatore non venivano contestate successivamente dall'utente, la quale nell'istanza faceva riferimento generico all'appuntamento del 1.12.2017, che era stato concordato e poi non rispettato, senza comunicazioni ed avvisi, dai tecnici dell'operatore. L'operatore nella memoria difensiva riferiva di avere inviato il 23 novembre 2017 all'istante un messaggio via sms per chiedere conferma in merito alla propria disponibilità ad effettuare l'intervento di installazione in data 1° dicembre 2017 o di contattare il 130 per fissare un nuovo appuntamento, ma precisava che, successivamente, non risultavano contatti della Cliente per confermare o fissare un

nuovo appuntamento. Le affermazioni dell'operatore non venivano successivamente contestate dall'istante. L'operatore riferiva di avere inviato alla Cliente una comunicazione scritta in data 27 novembre 2017 ove la stessa veniva aggiornata sui tentativi di contatto effettuati ed invitata a chiamare il Servizio Clienti (All. 15 nel fascicolo). Ed ancora l'operatore riferiva di avere contattato l'istante in data 13 dicembre 2017, per comunicarle che si sarebbe proceduto alla registrazione di un nuovo ordine di trasloco e la invitava a rispondere alle eventuali chiamate provenienti da numerazioni sconosciute (All. 16 nel fascicolo). Le affermazioni dell'operatore non venivano successivamente contestate dall'istante. L'operatore riferiva di avere registrato un nuovo ordine di attivazione in data 27 aprile 2018, anch'esso scartato da Telecom Italia con codice causale 1, che si riferiva all'irreperibilità della Cliente come già avvenuto in precedenza nel novembre 2017 (All. 17 nel fascicolo). L'operatore riferiva di avere contattato la cliente in data 2 maggio 2018 per aggiornamenti, ma questa comunicava di non essere più interessata al trasloco dell'utenza e che avrebbe inviato una formale richiesta di disdetta. Le affermazioni dell'operatore non venivano successivamente contestate dall'istante. L'istante lamentava poi l'indebita fatturazione dell'operatore da 1.10.17 a 31.7.18 per un servizio mai fornito, ma tale assunto non corrispondeva però a quanto risultante dai log di connessione censiti sui sistemi informatici Tiscali (All. 21-22 nel fascicolo), dai quali si evinceva da parte dell'utente la regolare fruizione del servizio e ciò fino alla sua cessazione. L'operatore precisava poi che, quanto al Servizio Voce sulla Linea, non risultava che l'istante lo avesse mai utilizzato, neanche precedentemente alla richiesta di trasloco, né risultava che avesse mai segnalato all'operatore alcun malfunzionamenti a carico della fonia. La fatturazione pertanto era legittima ed il pagamento dovuto. I fatti come documentati dall'operatore, come detto, non venivano successivamente contestati dall'istante nella prevista ed ammessa memoria di replica e quindi ex art 115 cpc possono essere posti a fondamento della presente decisione. Premesso quanto sopra il lamentato ritardo nella evasione della pratica di trasloco dell'utenza può essere attribuito esclusivamente alla irreperibilità dell'istante, che non ha messo in condizioni l'operatore di soddisfare la propria richiesta. Alcun inadempimento o negligenza può essere quindi imputato all'operatore, che si è comportato diligentemente, facendo il possibile per evadere la richiesta di trasloco entro il termine di 120 giorni previsto dalla Carta dei Servizi (All. 19 nel fascicolo punto 2.2). 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 MXXX C. proposta nei confronti di 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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to