

**DELIBERA N. 30**

**MARCELLA XXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)  
(GU14/106067/2019)**

**Corecom Abruzzo**

NELLA riunione del Corecom Abruzzo del 29/01/2020

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. 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. 296/18/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Corecom Abruzzo; VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 19 novembre 2017;

VISTA l’istanza di MARCELLA XXX del 03/04/2019 acquisita con protocollo n. 0145432 del 03/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L'utente lamenta la mancata attivazione del servizio richiesto e della fatturazione comunque subita. In particolare dichiara: "Ho richiesto l'attivazione della linea voce e dati all'operatore Tiscali con contratto del 2.8.2018. La linea non è mai stata attivata nonostante più interventi da parte dei tecnici dell'operatore. Tiscali tuttavia ha iniziato a fatturare dal 20.9.2018 ed ha continuato fino al 24.11.2018. Richiedo, pertanto, lo storno di tutte le fatture emesse per un servizio mai erogato, nonché un indennizzo come da delibera indennizzi AGCOM per la mancata attivazione del servizio voce e dati dal 20.9.2018 (data di inizio fatturazione) al 24.11.2018 (data di conclusione fatturazione della ultima fattura) - 71 giorni. Chiedo, inoltre, l'indennizzo per mancata risposta a reclamo del 11.1.2019". In base a tali premesse, l'utente ha richiesto: 1. Indennizzo per mancata attivazione linea voce dal 20/09/2018 al 30/11/2018 pari ad € 426,2; 2. Indennizzo per mancata attivazione linea dati dal 20/09/2018 al 30/11/2018 pari ad € 426,2; 3. Rimborso/storno delle fatture n. 182374633 pari ad € 103,90 e n. 182821352 di € 66,28; 4. Cessazione definitiva del contratto e della relativa fatturazione; 5. Indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'11/01/2019. Allega: 1. Fatture contestate n. 182374633 e n. 182821352; 2. Reclamo inviato con raccomandata A/R l'11/01/2019.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore osserva nel merito che: "In data 02/08/2018 il cliente richiedeva, tramite adesione spontanea on line, l'attivazione del servizio ADSL Full 20MB FW SA LNA. In data 02/10/2018 veniva espletata l'attivazione del servizio (all.1). In data 26/10/2018 perveniva la richiesta di disdetta del cliente. In data 22/11/2018 il cliente veniva contattato in merito alla disdetta e si procedeva alla cessazione del servizio. In data 24 gennaio 2019 la Scrivente, in sede di proposte di accordo tra le parti (negoziazione diretta) sul conciliaweb, proponeva lo storno dell'intero insoluto di euro 66,28, il rimborso fattura di euro 103,90 unitamente ad un indennizzo di euro 200,00. In data 25 gennaio 2019 l'Istante rifiutava la predetta proposta conciliativa. In data 11 febbraio 2019, in sede di udienza di conciliazione la Scrivente, pur confermando la correttezza delle proprie azioni gestionali, presentava la medesima proposta portando l'indennizzo sino ad un importo di ben 300,00 euro. Il rifiuto dell'Istante appare del tutto illegittimo ed ingiustificato ed ha causato ulteriore aggravio di spese ed oneri a questo Spettabile Corecom ed alla Scrivente, pertanto si richiede il rigetto dell'istanza. La Scrivente ha sempre dato ampio risalto alle modalità di inoltro di un reclamo: • in ogni fattura alla voce "Comunicazione dell'Autorità in ottemperanza alle delibere 126/07/CONS e 348/08/CONS" è indicato come il cliente possa inoltrare un reclamo: - via Telefono, 130 per i privati e 192130 per le aziende - via Fax, XXX10028 per i privati e XXX0032 per le aziende - via Posta, all'indirizzo Tiscali Italia spa, Servizio Clienti, località Sa Illetta, ss195 Km 2,3-09122 Cagliari. • nelle Condizioni Generali di Contratto (All.3) al punto 7 comma 7.1 è scritto che: "qualora il cliente dovesse ravvisare il mancato rispetto da parte di Tiscali dei livelli di qualità del servizio pubblicati, dovrà presentare, nelle modalità previste nella carta dei servizi, reclamo circostanziato specificando l'utenza interessata, i dati temporali in cui si sono verificati i

fatti cui si riferisce il reclamo, nonché ogni altro elemento utile a identificare e descrivere l'oggetto del reclamo. Resta in teso che, a pena di decadenza i reclami dovranno essere presentati entro tre mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce...". • nella Carta dei Servizi (All.4) al punto 3.3 viene indicato che: Cap. Soc. 18.794.000,00 P. IVA e C.C.I.A.A. Cagliari 02508100928 R.E.A. 204250 Direzione e coordinamento: Tiscali S.p.A. Tiscali Italia S.p.A. con socio unico Sede Legale Loc. Sa Illetta km 2,300 09123 Cagliari, Italia – Tel. +39 070 4601 1 Fax +39 070 4601 400 Cap. Soc. 18.794.000 i.v. P.IVA e C.C.I.A.A. Cagliari 02508100928 R.E.A. 204250 - Direzione e coordinamento: Tiscali S.p.A. tiscali.it • Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: o posta presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; o fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; o via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende. • Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni. • Tiscali garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni. Pertanto, qualora il supposto malfunzionamento del Servizio si fosse verificato ben avrebbe potuto l'istante segnalarlo tempestivamente mediante i diversi canali sopraccitati messi a disposizione dei clienti, permettendo, in tal modo, alla Scrivente di attivarsi prontamente al fine di indagare sulla natura della problematica e di intervenire nel più breve tempo possibile. E' evidente che non avendo l'istante prodotto alcuna prova atta a dimostrare la sua tempestiva segnalazione, il malfunzionamento della linea voce nel periodo antecedente all'istanza di conciliazione, non può, in alcun modo essere presa in considerazione". Allega: 1. copia dell'ordinativo di attivazione del servizio richiesto dall'utente.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante risultano parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito illustrate. La controversia viene sottoposta al Corecom per l'asserita mancata attivazione dei servizi pattuiti con contratto del 02/08/2018 e per la fatturazione comunque ricevuta. A dimostrazione della propria posizione, l'utente allega all'istanza di definizione copia della disdetta del contratto inviata al gestore con raccomandata A/R l'11/01/2019 per mancata attivazione dei servizi all'interno della quale è dato scorgersi altresì: il richiamo ad analogo richiesta inviata via mail a Tiscali il 25/10/2018; la descrizione della causa impeditiva dell'allaccio costituita dalla "... mancanza di impianti idonei nella zona di mia residenza come accertato dai tecnici da Voi inviati per tre volte a seguito di mia segnalazione causa mancanza di linea"; ed, infine, la richiesta di restituzione dell'importo di € 103,90 pagato tramite rid e di storno della fattura n. 182821352 di € 66,28. Tiscali, dal canto suo, conferma che in data 02/08/2018 il cliente richiedeva, tramite adesione spontanea on line, l'attivazione del servizio ADSL Full

20MB FW SA LNA e dichiara di aver provveduto all'attivazione dello stesso in data 02/10/2018. Allega altresì copia della schermata riferita all'ordine di attivazione ricevuto per l'utenza oggetto di controversia (n. 085/8676563) ma, dalla visione della stessa è dato osservare anzitutto come la cronologia delle notifiche non decorra dal 02/08/2019 bensì dal 13/09/2018 ed in corrispondenza della stessa è associata l'espressione "notifica DAC". In assenza di produzione di copia del contratto, si pone, pertanto, il dubbio sia sulla data di effettiva stipula dello stesso e, conseguentemente, sulla decorrenza dei relativi effetti per entrambe le parti, sia sulla reale natura dell'oggetto del contratto, se fosse cioè volto ad una migrazione oppure ad un'attivazione pura. Inoltre, in data del 20/09/2018 nel documento citato si attesta: "servizio attivato" (quindi prima di quanto il gestore stesso deduce nelle proprie memorie) per poi passare alla data del 02/10/2018 in corrispondenza della quale si attestano una serie di operazioni che si concludono con la seguente descrizione: "in attesa formal OK componente locale". L'operatore conferma di aver ricevuto il 26/10/2018 la richiesta di disdetta di cui l'utente ribadisce l'intenzione nella citata nota trasmessa tramite raccomandata l'11/01/2019 e precisa come in data 22/11/2018 "... si procedeva alla cessazione del servizio". Di fatto, l'utente chiede anzitutto l'indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e adsl a far data dal 20/09/2018 sino al 24/11/2018, facendo coincidere il detto arco temporale con quello di riferimento delle fatture ricevute. Orbene, l'art. 4 del Regolamento Indennizzi di cui alla Del. 73/11/CONS e ss. mm. e ii. stabilisce: "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ... , gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". Nel caso di specie, al di là del conteggio elaborato da parte istante, acclarato che le parti sono concordi nel dichiarare che il contratto è stato stipulato (a distanza) il 02/08/2018 e che, pertanto, ai fini della relativa attivazione, Tiscali avrebbe dovuto portare a buon fine l'attivazione entro 30 giorni dalla detta data, risulta possibile concludere che il dies a quo per il conteggio della ritardata attivazione del pacchetto ADSL Full 20MB FW SA LNA decorra dal 02/09/2018. Tale ritardo termina il 25/10/2018 quando, cioè, l'utente manifesta la volontà di recedere dal contratto a causa del malfunzionamento di cui i tecnici hanno spiegato in tre diverse occasioni le ragioni ostative all'effettivo utilizzo (mancanza di linea), nonostante l'attivazione di cui il gestore ha nota nelle proprie schermate. Ai sensi della citata norma regolamentare, pertanto, parte convenuta dovrà corrispondere all'utente un indennizzo per ritardata attivazione del servizio pari ad € 795,00 (€ 7,50 \* 53 gg \* 2 servizi principali\_voice e adsl). Dal punto di vista della contestata fatturazione, è emerso come in data 25/10/2018 l'utente abbia fatto richiesta di disdetta a mezzo e-mail e la stessa, come confermato dallo stesso ricorrente, risulta essere stata correttamente gestita dal gestore che ha provveduto alla cessazione del contratto in data 24/11/2018. Ciò a cui l'utente ha diritto, pertanto, è il rimborso/storno della fatturazione emessa da Tiscali per il periodo successivo al 24/11/2018. La richiesta cessazione definitiva del contratto e della relativa fatturazione risulta già evasa dal gestore, pertanto, nulla da osservare nella presente sede al riguardo. In ordine, infine, alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo dell'11/01/2019, la stessa non risulta accoglibile per le

ragioni di seguito illustrate. In primis, la lettera inviata con raccomandata A/R dell'11/01/2019, reca sin dall'oggetto espresso riferimento alla (reiterata) comunicazione di disdetta del contratto e, nel corpo del testo, accenna poi anche alla richiesta di rimborso e storno delle fatture ricevute. Tuttavia, anche a voler ritenere la detta comunicazione di disdetta parimenti valida come contestazione delle fatture ivi indicate, in base al punto 7, comma 7.2 delle Condizioni Generali di Contratto di Tiscali, i reclami relativi alle fatture vanno presentati entro 60 giorni dalla scadenza delle stesse. Inoltre, in base alla Carta dei Servizi dell'operatore: "Tiscali riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 45 (quarantacinque) giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni. Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, Tiscali provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore". Ebbene, non avendo peraltro contezza della presenza o meno anche all'interno dell'e-mail che l'utente avrebbe mandato al gestore il 25/10/2018 per comunicare la propria volontà di disdetta della specifica contestazione anche della fattura all'epoca ricevuta e automaticamente pagata tramite rid bancario, va da se che anche a voler attribuire valore di reclamo alla comunicazione di disdetta dell'11/01/2019, lo stesso sarebbe stato senz'altro tardivo quantomeno rispetto alla fattura di € 103,90 emessa il 02/10/2018 in quanto avente scadenza: 22/10/2018. Inoltre, rispetto alla successiva fattura contestata di € 66,28 avente scadenza 01/01/2019, va rilevato che in data 17/01/2019 l'utente ha optato per il deposito dell'istanza di conciliazione al Corecom, senza pertanto consentire il decorso del termine di 45 giorni previsto al fine dell'eventuale riscontro scritto al reclamo da parte del gestore. Da ultimo aggiungasi che, in occasione dell'udienza di discussione svolta in pendenza del presente procedimento di definizione, il gestore ha proposto invano all'utente lo storno integrale della fattura di € 66,28, il rimborso della precedente emessa per € 103,90 e un indennizzo di € 200,00. Nessuna forma di indennizzo, pertanto, è possibile riconoscere per la asserita mancata risposta al reclamo dell'11/01/2019. UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** 1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla Sig.ra Marcella XXX nei confronti dell'operatore Tiscali Italia S.p.A. nei termini sopra evidenziati; 2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 795,00 (settecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento Indennizzi, di cui alla delibera Agcom 347/18/CONS; 3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta altresì a regolarizzare la

posizione amministrativo-contabile dell'istante provvedendo allo storno degli importi delle fatture insolute riferite al periodo successivo al 24/11/2018 per le ragioni sopra evidenziate;

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

L'Aquila, lì 29/01/2020

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e i.