

DELIBERA N. 146/2023/Corecom Toscana

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX /Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)

(GU14/415882/2021)

Il Corecom della Regione Toscana

NELLA riunione del 30 novembre 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 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 18/04/2021 acquisita con protocollo n. 0183982 del 18/04/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

Parte istante, titolare di un contratto affari di cui all’utenza n. 0573 194xxxx con l’operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) di seguito, per comodità, Tiscali contesta la fatturazione non riconosciuta e sollecitata a distanza di anni dal periodo di competenza.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato:

- di avere “*inviato a Tiscali un reclamo, a mezzo pec, lo scorso 18 maggio [2020], allegando copia del documento di identità, specificando di aver ricevuto, da parte dell’agenzia di recupero crediti, la richiesta di E 663,21, relativa a fatture Tiscali emesse negli anni 2014 e 2015, per la quasi totalità prescritte e mai ricevute prima (...). Tiscali non ha dato riscontro al reclamo e non ha nemmeno bloccato l’agenzia di recupero crediti*”.

In data 30 marzo 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore convenuto tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) “*Storno della posizione debitoria, da parte di Tiscali e chiusura del contratto con senza oneri aggiuntivi*”.
- ii) “*Blocco immediato del recupero crediti*”.
- iii) “*Indennizzo per la mancata risposta al reclamo [del 18 maggio 2020]*”.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore Tiscali, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 3 giugno 2021, ha preliminarmente richiamato che l'utente *"era titolare, dal 14/02/2011, di un contratto Tiscali denominato "Tutto Tiscali Light Pots" (in prosieguo "il Servizio"), associato alla linea telefonica numero 0573194xxxx (in prosieguo "la Linea") (All. 1). Il Servizio veniva cessato in data 17/12/2015 conseguentemente alla morosità nel pagamento delle fatture (Cfr. All. 1, 2)." in base all'allegato 28 risulta cessato per morosità in data 12 novembre 2015.*

L'operatore, con riferimento al *"Sollecito pagamento fatture"*, ha puntualizzato *"come durante tutto il periodo in cui il Servizio è stato attivo in nessuna occasione risulta che il Cliente abbia contattato la Scrivente per contestare le fatture, o richiedere qualsivoglia forma di chiarimento in merito alle stesse. Si precisa inoltre che il Cliente era regolarmente registrato con la user xxx@gmail.com al My Tiscali, il sistema di Ecare nel quale i clienti Tiscali hanno la possibilità di accedere ad ogni informazione relativa al proprio contratto, comprese le fatture emesse, che nello stesso sito possono essere saldate. Non avendo il Cliente provveduto al saldo delle fatture relative al periodo 1/06/2014 al 31/07/2015, Tiscali provvedeva ad inviargli svariate comunicazioni di sollecito pagamento (All. 3, 4), che rimanevano tuttavia prive di riscontro e il Cliente non provvedeva al loro pagamento. Allo stato, l'insoluto presente a carico del Cliente ammonta ad €747,89 (All. 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18)"*.

L'operatore, sulla mancata risposta al reclamo, ha *"rileva[to] come Tiscali abbia riscontrato in data 19/08/2020 l'unico reclamo del Cliente, pervenuto in data 18/05/2020, confermando la fondatezza delle fatture, che lo stesso avrebbe potuto in qualsiasi momento visualizzare nel My Tiscali sopra citato (All. 19, 20)"*.

In conclusione, dopo aver richiamato la proposta effettuata all'istante in sede conciliativa (*"lo storno del 50% dell'insoluto pari ad €747,89"*) ha ribadito la richiesta di rigetto di *"ogni pretesa avversa"*.

3. La replica dell'istante.

L'operatore Tiscali, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 21 giugno 2021, ha dedotto che parte istante *"[i]n ordine alle memorie del gestore [ha precisato] che (...) ha inviato a Tiscali un reclamo, a mezzo pec, lo scorso 18 maggio [2020], allegando copia del documento di identità, specificando di aver ricevuto, da parte dell'agenzia di recupero crediti, la richiesta di E 663,21, relativa a fatture Tiscali emesse negli anni 2014 e 2015, per la quasi totalità prescritte e mai ricevute prima. Infatti il gestore non fornisce alcuna prova dell'avvenuta interruzione della prescrizione, mediante raccomandata o pec e provandone la consegna". Sul punto l'istante ha "conferma[to] di non aver mai ricevuto alcuna missiva interruttiva della prescrizione"*.

Con riferimento alla mancata risposta al reclamo, parte istante ha replicato che *"Tiscali non ha dato riscontro nemmeno al reclamo, infatti nelle memorie ha allegato una risposta, senza la prova della consegna, che infatti non risulta agli atti"*.

In conclusione parte istante ha ribadito “*pertanto le richieste già avanzate in sede di UG*”.

L’operatore, oltre i termini concessi, ha depositato la ricevuta della PEC inviata in riscontro all’istante.

4. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primis si osserva che, sebbene l’operatore Tiscali abbia prodotto oltre i termini previsti dal *Regolamento*, la documentazione comprovante l’invio della PEC in data 19 agosto 2020 di risposta al reclamo, la stessa è stata valutata in quanto utile ai fini della decisione della controversia e nel rispetto del principio del *favor utentis*. Tiscali, infatti, in tale missiva rendeva nota all’utente la data di cessazione contrattuale, informazione che meritava una valutazione ai fini della ricostruzione cognitiva e del completamento istruttorio (Cfr. Delibere Agcom n. 157/11/CIR e n. 45/12/CIR).

Ciò premesso, le domande *sub i)* e *ii)*, considerate congiuntamente, possono trovare un parziale accoglimento per le ragioni che seguono.

Innanzitutto si richiama che l’utente ha contestato di aver ricevuto nel marzo 2020, da parte di un’agenzia di recupero del credito, incaricata dall’operatore Tiscali, una missiva con la quale si richiedeva per la prima volta il pagamento di fatture, per le annualità 2014-2015.

Sul punto parte istante ha avanzato l’eccezione relativa all’intervenuta prescrizione quinquennale sui fatti oggetto di contestazione. L’operatore, di contro, ha affermato di aver sollecitato il mancato pagamento della fatturazione emessa cui seguiva la cessazione dell’utenza per morosità, “*avvenuta con decorrenza 12 novembre 2015*”, come comunicato all’utente nella risposta al reclamo 19 agosto 2020.

In via preliminare e assorbente si evidenzia che in tutti i contratti di somministrazione (acqua, energia, gas, telefono fisso, telefono mobile a bollettazione, etc.) vige una prescrizione breve, diversa dall’ordinaria decennale. L’articolo 2948 n. 4 c.c. prevede, infatti, che si prescrivono in cinque anni gli interessi e, in generale, tutto ciò che “*deve pagarsi periodicamente ad anno o in termini più brevi*”.

Relativamente alle fatture contestate dall’istante riferite all’annualità 2014 preme precisare che deve intendersi estinta la pretesa creditoria dell’operatore convenuto relativa al pagamento delle fatture riferite alla suddetta annualità, in ragione del decorso del termine quinquennale di prescrizione, ai sensi di quanto previsto dall’art. 2948 lett. 4) del codice civile, ed in assenza di specifico atto interruttivo.

Dall’esame della documentazione in atti, infatti, non risulta in alcun modo provato che Tiscali abbia provveduto a richiedere il pagamento delle fatture di seguito indicate entro i termini posti dalla richiamata disposizione:

- Fattura n. 14187xxxx emessa il 02/07/2014 con scadenza il 22/07/2014 dell'importo di euro 60,18
- Fattura n. 14263xxxx emessa il 02/09/2014 con scadenza il 02/10/2014 dell'importo di euro 43,92
- Fattura n. 14323xxxx emessa il 03/11/2014 con scadenza il 03/12/2014 dell'importo di euro 64,71
- Fattura n. 14344xxxx emessa il 02/12/2014 con scadenza il 01/01/2015 dell'importo di euro 169,08;
- Fattura n. 14291xxxx emessa il 02/10/2014 con scadenza il 01/11/2014 dell'importo di euro 37,31;
- Fattura n. 15022xxxx emessa il 02/01/2015 con scadenza 01/02/2015 48,58;

Ne consegue, pertanto, che l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto lo storno delle fatture suddette riferite alle annualità 2014 e la fattura n. 15022xxxx (emessa il 02/01/2015 con scadenza 01/02/2015) pari a euro 48,58, per intervenuta prescrizione dei relativi crediti vantati da parte dell'operatore convenuto.

Per quanto attiene, invece, alle fatture relative all'annualità 2015, agli atti risulta la missiva di recupero crediti del 2 marzo 2020 inviata tramite raccomandata A/R valevole come atto interruttivo della prescrizione. Sul punto si evidenzia che la suddetta comunicazione, allegata dall'istante e dalla quale si origina l'odierna controversia, si reputa conosciuta dal destinatario in data 6 marzo 2020 (considerati i 4 giorni lavorativi previsti da Poste Italiane come tempo massimo di consegna per la posta raccomandata). Ne consegue, pertanto, che sono escluse dalla prescrizione le fatture emesse successivamente alla data del 6 marzo 2015.

Entrando poi nel merito della fatturazione oggetto del contendere, occorre rilevare che l'operatore ha dedotto che il contratto *“è rimasto correttamente attivo fino alla sua cancellazione per insolvenza, avvenuta con decorrenza 12 novembre 2015”*.

In assenza di controdeduzioni, la cessazione del contratto deve dirsi conosciuta dall'istante. Non risulta, per altro, che lo stesso abbia contestato l'assenza di comunicazioni atte a formalizzare da parte dell'operatore la predetta risoluzione contrattuale.

Dato atti quindi che risulta incontestata tra le parti la circostanza della cessazione del contratto avvenuta il 12 novembre 2015, ne deriva che la fatturazione emessa successivamente a tale data deve ritenersi non dovuta.

Sul punto si rileva che il contegno dell'operatore, il quale - pur a fronte della contestata mancata fornitura del servizio a seguito di cessazione contrattuale - prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati.

Tutto ciò posto, quindi, l'operatore è tenuto alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, al netto di eventuali note di credito emesse, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0573 194xxxx:

- dal 2 luglio 2014 (data di emissione della fattura n. 14187xxxx oggetto del sollecito di pagamento) fino alla data del 6 marzo 2015 (in virtù dell'atto interruttivo della prescrizione ricevuto il 6 marzo 2020) per intervenuta prescrizione;
- dal 12 novembre 2015 (data di cessazione contrattuale) fino alla fine del ciclo di fatturazione.

Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

Parimenti, merita parziale accoglimento la domanda *sub iii*) d'indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Si rileva *in primis* che l'utente ha provveduto a inoltrare via PEC tramite l'associazione consumatori di riferimento il reclamo in data 18 maggio 2020.

Agli atti, il suddetto reclamo risulta evaso in data 19 agosto 2020 tramite PEC dell'operatore come esplicitato in premessa.

Ciò posto, ritenuto che il reclamo dell'istante sia stato riscontrato seppur in maniera non tempestiva, in base ad una valutazione complessiva dei documenti oggetto di istruttoria, compresa la richiesta di nota integrativa inviata alle parti, si richiama il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), che prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Nel caso di specie trova applicazione l'art. 12, comma 1 e comma 2, del vigente *Regolamento sugli Indennizzi*, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta ai reclami "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 2 luglio 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al citato reclamo inviato per PEC il 18 maggio 2020 ed il *dies ad quem* nella data di risposta al reclamo da parte dell'operatore, ossia il 19 agosto 2020.

Pertanto, l'istante ha diritto all'erogazione dell'indennizzo di euro 120,00 (centoventi/00) per la ritardata risposta al reclamo computata in giorni 48.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, al netto di eventuali note di credito emesse, mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità indicate nel formulario oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia) di quanto fatturato con riferimento all'utenza n. 0573 194xxxx:
 - dal 2 luglio 2014 (data di emissione della fattura n. 14187xxxx oggetto del sollecito di pagamento) fino alla data del 6 marzo 2015 (in virtù dell'atto interruttivo della prescrizione ricevuto il 6 marzo 2020) per intervenuta prescrizione;
 - dal 12 novembre 2015 (data di cessazione contrattuale) fino alla fine del ciclo di fatturazione.
 - Dovrà, inoltre, essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) è tenuta a corrispondere, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza pari ad euro 120,00 (centoventi/00), a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 30 novembre 2023

Il Presidente
Marco Meacci

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell’Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)