

DELIBERA N. 9/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM
RETAIL)
(GU14/400410/2021)**

Il Corecom Puglia

NELLA riunione del Il Corecom Puglia del 31/1/2024;

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;

VISTA la Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; 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 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del 26/02/2021 acquisita con protocollo n. 0103882 del 26/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'utente, titolare di un contratto di tipo affari per servizi di telefonia fissa, rappresenta: «In data 15/05/2020 l'istante titolare di utenza affari n. 08xxxxxx06 ha presentato reclamo contro Tiscali a mezzo della Unione Nazionale Consumatori, rimasto privo di riscontro con il quale ha: - contestato l'illegittimità degli importi addebitati in fattura non rispondenti a quanto convenuto in sede di stipula pari ad € 60,99 all inclusive al bimestre iva inclusa; - contestato l'illegittimità della erogazione discontinua/malfunzionamento del servizio voce e dati per il periodo 01/04/2019-18/06/2019, talvolta totalmente assenti, che di fatto hanno reso inservibile l'utenza per le finalità commerciali cui è posta a servizio; - evidenziato il disagio e danno arrecato atteso che l'utente utilizza la rete internet non solo per la vendita on line dei propri prodotti, ma anche per la trasmissione dello scontrino fiscale all'Agenzia delle Entrate oltre che per il POS, di fatto impedita; - contestato l'illegittima sospensione/interruzione del servizio voce e dati dal 1/09/2019-28/09/2019 senza preavviso; - invitato la società resistente, alla riattivazione del servizio secondo gli standard previsti entro il termine di 4 giorni dal ricevimento della nota, senza positivo riscontro; - con nota pec del 26.05.2020 l'istante ha esercitato recesso da rapporto contrattuale per le causali di cui innanzi; - l'istante contesta altresì i consumi addebitati e rileva altresì l'illegittimità delle voci: • traffico telefonico € (10.17+3.10+4.90+4.90+6.24) poiché incluso nell'offerta, ed in ogni caso l'utenza non era utilizzata per le chiamate in uscita – si chiede esibizione tabulato telefonico; • adsl full affari su utenza n. 08xxxxxx64, della quale l'istante non è titolare, per € 24.95 oltre iva per la quale si chiede trattazione per economia procedimentale; • contributo consegna elenco telefonico mai ricevuto per € 2.4 + 4.90 oltretutto con addebito per due bimestri contigui». Sulla base di tali premesse chiede: I) ripetere la somma di € 130,16, ovvero della maggiore somma accertata in corso di causa, a titolo di differenza tra le somme corrisposte e quelle effettivamente dovute per le causali innanzi indicate; II) pagamento indennizzo di € 984,00 (€103*2*2*79gg), ovvero della maggiore somma accertata in corso di causa, ex art. 6 comma 2 allegato a delibera 347/18/cons per malfunzionamento linea voce e dati, per le causali innanzi indicate; III) pagamento di € 840,00 (€7,50*2*2*28gg), ovvero della maggiore somma accertata in corso di causa, ex art. 5 allegato A 347/18/cons per sospensione del servizio voce e dati, per le causali innanzi indicate; IV) pagamento della somma di € 300,00, ovvero della maggiore somma accertata in corso di causa, per mancata risposta al reclamo, per le causali innanzi indicate; V) storno di fatture emesse successivamente al recesso poiché integrano penalità e somme non dovute per le causali innanzi indicate; VI) pagamento spese della presente procedura quantificate in € 200,00.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta: «In data 29/03/2017 il cliente richiedeva, tramite dealer, l'attivazione del servizio adsl e voce denominato ADSL OPEN AFFARI, sulla linea 08xxxxxx06. Il contratto prevedeva un Canone mensile di €24,95 iva esclusa (All.1) In data 18/04/2017 si espletava l'attivazione del Servizio. Per quanto concerne le contestazioni presenti nell'istanza, la Scrivente precisa: Malfunzionamenti: la Scrivente non ha ricevuto alcuna segnalazione di guasto in nessuna delle modalità messe a disposizione nella Carta dei Servizi (All.2) E' evidente che, non avendo l'istante prodotto alcuna prova atta a dimostrare la segnalazione, non può essere in alcun modo presa in considerazione un'affermazione del tutto aprioristica e priva di un qualsiasi elemento probatorio. Illegittima sospensione/interruzione del servizio voce e dati dal 1/09/2019-28/09/2019, Tiscali precisa: La Scrivente allega (All.A) la schermata di sistema di gestione del cliente (Customer Relationship Management di seguito "CRM"), che dimostra come, alcuna segnalazione, telefonica o scritta di malfunzionamento o di richiesta di assistenza tecnica da parte dell'Istante, sia pervenuta alla Scrivente, il traffico dati (All.3) e voce(All.4) dimostrando come il Servizio sia stato fruito in maniera regolare anche nel periodo indicato dall'istante oggetto del contenzioso :01/04/2019-18/06/2019. Illegittima sospensione/interruzione del servizio voce e dati dal 1/09/2019-28/09/2019, Tiscali precisa: in data 10/07/2019, la Scrivente inviava la lettera di sollecito pagamento (All.5) riferita alla fattura n°191287894 emessa il 02/06/2019 scaduta il 02/07/2019. Si evidenzia che, in ogni fattura è indicata una data di scadenza, la compagnia telefonica offre il servizio, il consumatore si obbliga al pagamento del corrispettivo entro la data di scadenza. Nel caso de quo, non solo non si è rispettata la data di scadenza della fattura ma neanche si è tenuto conto del sollecito pagamento inviato all'istante. Si allega (cfr.All.A)la schermata "CRM" che dimostra come la Scrivente non ha ricevuto resi postali, ragion per cui la lettera è stata correttamente recapitata. In data 05/09/2019, dal momento che, la predetta fattura risultava ancora insoluta, si procedeva alla sospensione del servizio per insolvenza. Tiscali ha pertanto agito correttamente sospendendo amministrativamente il contratto, si rammenta che, ai sensi dell'art.4 comma 1 delle Condizioni Contrattali per Aziende (cfr.All.1)"Tiscali avrà facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio decorso inutilmente un termine di 15 giorni dal ricevimento di diffida scritta di pagamento, diffida che può essere inviata anche via email". Il cliente, solo in data 16/09/2019, ben sessanta giorni dopo la scadenza della fattura, procedeva al pagamento della stessa (All.6), la Scrivente procedeva alla riattivazione del Servizio (All.7). Illegittimità degli importi addebitati in fattura non rispondenti a quanto convenuto in sede di stipula pari a € 60,99 al bimestre iva inclusa e mancata risposta al reclamo: La scrivente precisa, in data 15/05/2020, il Cliente, tramite l'Unione Nazionale Consumatori, inviava un reclamo, all'account amministrazione.tiscali@legalmail.it, in cui si contestava l'illegittimità degli importi addebitati in fattura senza specificare a quale fattura si facesse riferimento, si contestava, in maniera del tutto generica e approssimativa, dei disservizi riscontrati sulla linea voce e adsl, senza tuttavia specificare esattamente il periodo dell'eventuale disservizio, l'unico riferimento presente nel reclamo è settembre 2019. Per quanto concerne il predetto

reclamo, la Scrivente, rigetta le richieste di indennizzo in essa contenute per diverse ragioni, in primo luogo, il reclamo è stato inviato ad un account non inserito tra le modalità presenti nella Carta dei Servizi, nelle fatture o nelle Condizioni Contrattuali. La Scrivente ha sempre dato ampio risalto alle modalità di inoltro di un reclamo: in ogni fattura alla voce “Comunicazione dell’Authority in ottemperanza alle delibere 126/07/CONS e 348/08/CONS” è indicato come il cliente possa inoltrare un reclamo: via posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; via fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende. Nella Carta dei Servizi (cfr.All.2) al punto 3.3 viene indicato che il reclamo può essere inviato tramite: posta ordinaria presso Tiscali Italia S.p.a. Servizio Clienti, Sa Illetta, 09123 Cagliari; via pec a servizioclienti.tiscali@tiscalipec.it; fax ai numeri dedicati 800910028 per i privati e 800910032 per le aziende; via telefono al numero 130 per i privati e 192130 per le aziende. In secondo luogo, il reclamo non è stato inviato entro i 60 giorni dall’emissione dell’eventuale fattura contestata, anche volendo presumere che il reclamo facesse riferimento all’ultima fattura emessa per il contratto oggetto della controversia, la fattura è stata comunque emessa il 02/02/2020, ragion per cui, il predetto reclamo sarebbe comunque fuori dai termini. Difatti, nelle Condizioni Generali di Contratto (cfr.All.1) al punto 8 comma 8.3, è riportato 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 inteso che, a pena di decadenza i reclami dovranno essere presentati entro tre mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo di cui al successivo articolo 3.6.” (cfr.All.2). Ad ogni buon conto, la Scrivente comunica di aver puntualmente riscontrato il predetto reclamo, in data 21/05/2020 (All.8), precisando l’assenza di segnalazioni di malfunzionamento tecnico e l’esattezza del canone fatturato al costo di €24,95. Si allegano, ai fini probatori, le ultime due fatture emesse (All.9, All.9 bis) per dimostrare che il canone mensile è pari a €24,95 iva esclusa (bimestrale 49,9 iva esclusa). In data 28/05/2020 perveniva il reclamo con il quale l’Unione Nazionale Consumatori richiedeva la cessazione del servizio. Il reclamo è stato accolto con la cessazione senza penale del contratto e con il blocco del ciclo di fatturazione. Si potrà notare che l’ultima fattura emessa per il contratto oggetto della controversia è del 02/02/2020 (cfr.All.6). L’insoluto a carico dell’istante è pari a € 60.88 (cfr.All.6), residuo parziale della fattura 200415705 del 02/02/2020 di €91.32, annullata per € 30.44, contributo di disattivazione, mediante la nota di credito 208403000 di (All.10). Si fa presente che la fattura si riferisce a canoni fatturati pre disdetta del 28 maggio 2020. Tiscali Italia rigetta pertanto le richieste di indennizzo contenute nell’istanza GU14 sia per quanto concerne la mancata risposta al reclamo, riscontrato puntualmente dalla Scrivente e sia in merito ai disservizi tecnici mai segnalati dal cliente e/o per la lecita sospensione amministrativa del servizio. Per quanto sopra esposto, Tiscali Italia spa

rigetta ogni pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesta Ecc.ma Autorità».

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria l'istanza non può trovare accoglimento, per le ragioni che seguono. Nella domanda sub I), di "ripetere la somma di € 130,16, ovvero della maggiore somma accertata in corso di causa, a titolo di differenza tra le somme corrisposte e quelle effettivamente dovute", viene avanzata una richiesta di rimborso. Non sono tuttavia esplicitate nel dettaglio quali sarebbero le voci di costo addebitate in eccesso, né a quali fatturazioni esse si riferiscano. Mancano, inoltre, in atti, le allegazioni delle fatture contestate e/o tempestivi reclami di contestazione degli addebiti. Deve dunque trovare applicazione, nel caso di specie, il principio secondo cui "Quando la richiesta di storno/rimborso appare generica e non consente di individuare le ragioni che possano giustificare l'annullamento delle fatture contestate, stante l'assenza di reclami volti alla contestazione del dettaglio del traffico indicato nelle fatture, le fatture ancora insolte devono essere saldate dall'utente" (cfr. Del. 59/15/CIR e Del. 95/19/CIR), con la conseguenza che la richiesta in parola non può essere accolta. Per la medesima ragione, e segnatamente a causa della mancata allegazione di qualsivoglia fattura, non può trovare accoglimento la richiesta di storno di cui alla domanda sub V), di "storno di fatture emesse successivamente al recesso poiché integrano penalità e somme non dovute per le causali innanzi indicate", non risultando in alcun modo provato che vi siano stati addebiti successivi al recesso. Le domande sub II), di "pagamento indennizzo di € 984,00 (€103*2*2*79gg), ovvero della maggiore somma accertata in corso di causa, ex art. 6 comma 2 allegato a delibera 347/18/cons per malfunzionamento linea voce e dati, per le causali innanzi indicate" e sub III), di "pagamento di € 840,00 (€7,50*2*2*28gg), ovvero della maggiore somma accertata in corso di causa, ex art. 5 allegato A 347/18/cons per sospensione del servizio voce e dati, per le causali innanzi indicate", non possono trovare accoglimento in ragione di quanto previsto all'art. 14, co. 4, dell'allegato a delibera 347/18/cons ("Regolamento Indennizzi"), il quale recita "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza". Nel caso di specie, a fronte di disservizi asseritamente verificatisi in aprile e in settembre 2019, è stato presentato un solo reclamo del maggio 2020, a oltre otto mesi dagli ultimi disservizi lamentati, e dunque intempestivo ai sensi e per gli effetti della disposizione menzionata, che pone nella tardività del reclamo una causa di esclusione dagli indennizzi. La domanda sub IV), di "pagamento della somma di € 300,00, ovvero della maggiore somma accertata in corso di causa, per mancata risposta al reclamo, per le causali innanzi indicate" non può trovare accoglimento giacché, in atti, è stato depositato riscontro da parte dell'operatore al reclamo esperito dall'utente. Non può, infine, trovare accoglimento la domanda sub VI), di "pagamento spese della presente procedura quantificate in € 200,00", attesa la sostanziale gratuità del procedimento e l'assenza, in atti, di particolari spese documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 31 gennaio 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio
“Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv”
Dott. Vito Lagona

La Presidente
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore
Dott. Giuseppe Musicco