

DETERMINA n° 12 / 2019

Definizione della controversia

Sig. / Tiscali S.p.A.

GU14/449/2017

Il Dirigente della Segreteria del CoReCom della Sicilia

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*, del 28 novembre 2017;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01.01.2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza acquisita al protocollo dell’ufficio il 02.11.17 al n. 56723, con la quale il Sig. ha chiesto l’intervento del CoReCom Sicilia per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A. per l’utenza;
- VISTI** gli atti del procedimento;

CONSIDERATA**la posizione dell'istante che**

con l'istanza sopra indicata, nel chiamare in causa la Tiscali S.p.A., ha rappresentato sinteticamente quanto segue:

- di avere, con raccomandata a/r del 07.02.2017, esercitato il diritto di recesso entro i 14 giorni dalla stipula di un contratto con Tiscali per migrare l'utenza 090
- nonostante ciò la convenuta ha provveduto ad emettere la fattura n. 170626902 e la n. 171161403

In base a tali premesse richiede:

1. l'abbattimento della morosità inerente le citate fatture (peraltro mai ricevute) in quanto nulla è dovuto alla Tiscali S.p.A.

CONSIDERATA**la posizione dell'operatore Tiscali S.p.A. che**

-ha partecipato all'udienza di discussione effettuata in data 21.02.2018 conclusasi con un mancato accordo fra le parti

- per il procedimento de quo ha depositato memoria difensiva con la quale, nell'opporci alle richieste dell'istante, ha rappresentato in sintesi che:

- l'istante, in data 09.01.2017, concludeva un contratto a distanza tramite registrazione vocale (allegata registrazione)
- si procedeva con l'attivazione del servizio: la procedura si concludeva il 02.02.2017 (allegata schermata di sistema)
- il data 07.02.2017 l'istante utilizzando il modulo di recesso ex art.52, inviava raccomandata di disdetta indicando come motivazione la presenza di inconvenienti tecnici (allegata copia): il recesso è stato formalizzato dopo 29 giorni la richiesta di attivazione del servizio in argomento
- servizio utilizzato fino al 20.03.2017 data in cui l'utenza è migrata verso altro operatore
- le fatture, che l'istante sostiene di non avere mai ricevute, sono state inviate all'indirizzo email scelto dall'istante e sono sempre state disponibili nell'area personale My Tiscali, all'indirizzo www.tiscali.it

Pertanto, avendo adempiuto ai propri obblighi, rigetta ogni pretesa dell'istante.

CONSIDERATA**la 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 ed ammissibile.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante il 09.01.2017 ha aderito, mediante registrazione vocale, ad una proposta commerciale con la convenuta Tiscali Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza da altro gestore telefonico e successivamente ha formalizzato alla convenuta, in data 07.02.2017 - con una raccomandata A.R. - una richiesta di recesso ai sensi dell'ex art.52 del codice del consumo; il gestore telefonico chiamato in causa dal canto suo ha eccepito che il recesso è stato formalizzato dopo 29 giorni dalla richiesta di attivazione del servizio in argomento e quindi oltre i termini previsti dalle condizioni generali di contratto.

Orbene le citate c.g.c., al punto 3.3 prevedono che *in caso di conclusione del contratto ...a distanza, il cliente potrà esercitare il diritto di recessoentro 14 giorni dalla data di conclusione del contratto mediante invio di lettera raccomandata A.R.....*; *il contratto si considera concluso nel momento in cui Tiscali comunicherà al cliente l'accettazione della proposta (anche per via telematica, telefonica o via sms) o con l'attivazione del servizio richiesto (punto 2.4 del c.g.c.) ed ancora, è previsto in detto documento che con l'accettazione di esse il cliente dichiara di essere informato che ai sensi degli artt.52 e seguenti del D.Lgs 206/2005 (Codice del Consumo) potrà recedere dal contratto tramite una comunicazione da inviare alla società Tiscali....., entro giorni 14 dal ricevimento dell'email e/o lettera di accettazione da parte di Tiscali della richiesta di attivazione del servizio e che in caso di esplicita richiesta di attivazione del*

servizio durante i 14 giorni di cui sopra , qualora eserciterà il diritto di recesso dovrà corrispondere a Tiscali i costi per la fruizione del servizio erogato fino alla data in cui abbia informato Tiscali della volontà di recedere.....La conferma dell'accettazione del contratto sarà inviata da Tiscali a mezzo mail all'indirizzo fornito dall'utente nel corso della procedura di acquisto del servizio nel sito Web della convenuta e con lo stesso mezzo o via lettera l'utente riceverà una comunicazione riepilogativa di tutte le relative informazioni, disponibili anche nell'area MyTiscali.

Alle luce di quanto emerso dalle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste avanzate dalla parte istante, in coerenza con precedenti pronunce da parte dell'Autorità e di altri Co.re.Com, possono essere accolte nei limiti di seguito precisati.

Dall'ascolto del V.O. si rileva che l'istante ha autorizzato l'attivazione immediata del servizio ma dalla documentazione in atti non si rileva quando di fatto è stato messo in condizione di usufruirne; da una stampa di sistema informatico "pride" prodotta in atti dalla Tiscali si rileva che l'ordine di attivazione, datato 25.01.2017, è stato espletato il 02.02.2017 e che l'utenza è migrata verso altro operatore il 20.03.2017.

La convenuta non ha provato di avere inviato la lettera di accettazione della richiesta di attivazione del servizio o una mail all'indirizzo fornito dall'utente anzi l'istante asserisce di non avere ricevuto missive antecedentemente alla data del 06.02.2017; l'istante in tale giorno, dal servizio commerciale, apprendeva che l'indirizzo mail registrato ai sistemi informatici di Tiscali era errato e fatta la correzione, ha ricevuto, in pari data, quanto previsto dalla procedura e di cui alle c.g.c. L'operatore telefonico, in merito nulla ha dedotto.

Atteso che trattasi di un contratto concluso a distanza e che la convenuta non ha provato la data di inizio fornitura del servizio, si ritiene di prendere come inizio fornitura il 25.01.2017 e pertanto l'istante, avendo effettuata la raccomandata in data 07.02.2017, ha esercitato il diritto di recesso nei termini previsti ai sensi dell'art. 52 del codice del consumo s.m.i. e delle condizioni generali di contratto cioè entro 14 giorni ; comunque, l'istante avendo esercitato il diritto di recesso dopo avere esplicitamente richiesto che la prestazione del servizio iniziasse durante il periodo di recesso, sarà tenuto ad pagamento di un importo proporzionale a quanto le è stato fornito sino al momento in cui ha informato la convenuta della sua volontà di recedere . In particolare l'istante è tenuto a pagare la quota parte del canone dell'offerta relativa al periodo di fruizione del servizio e l'eventuale traffico effettuato e non incluso nel canone, tutto il resto dovrà essere stornato.

Atteso che le fatture, n. 170626902 e la n. 171161403 emesse in data 02.03.2017 ed in data 02.05.2017, non sono state depositate agli atti per cui non è stata data evidenza di cosa sia stato fatturato, si fa obbligo alla convenuta Tiscali Italia S.p.A. a regolarizzare, nei termini di cui sopra, la posizione amministrativa-contabile dell'istante sull'utenza oggetto del presente contenzioso ed a ritirare, a propria cura e spese, eventuale pratica dalla società di recupero crediti.

Altresì, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'art.19 comma 6, del Regolamento, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura considerato che lo stesso ha partecipato all' udienza, di conciliazione ed a quella di discussione, svoltesi innanzi al CoReCom, avvalendosi dell'assistenza legale.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com., arch. Francesco Di Chiara,

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 02.11.17 dal sig. _____, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'istante inerente all'utenza _____, mediante storno degli importi presenti nelle fatture n. 170626902 e la n. 171161403 e non dovuti così come specificato nelle premesse.
2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'istante, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'art.19, comma 6 del regolamento.

E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del " *Regolamento*".

Ai sensi dell'art.19 comma 3 del " *Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'art.98, comma 11 del decreto legislativo 01 agosto 2003 n°259

La società resistente è tenuta altresì a comunicare a questo CoReCom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro gg.60 dalla notifica della stessa

Il presente atto può essere impugnato davanti al *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio* , in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 01/07/2019



Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Francesco Di Chiara".