

DETERMINA n° 35/ 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / TISCALI ITALIA

GU14/189/2018

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, 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 *CORECOM 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;

VISTO l’art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);

VISTA l’istanza di definizione del **sig.ra XXXXXXXX** acquisita *il 23 marzo 2018 aprile al n. prot. 16072*;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA **la posizione dell’istante:**

Con l’istanza di definizione, la sig.ra **XXXXXXXX** contesta, all’operatore **Tiscali Italia S.p.A.** (di seguito Tiscali), in relazione all’utenza di **tipo privato** n. **XXXXXXXXXX** interruzione/sospensione del servizio.

L’istante rappresenta che stipulava contratto con Tiscali per il servizio voce e ADSL. Sin dall’inizio la connessione era pessima ed a volte del tutto assente , e spesso rimaneva senza collegamento internet. Per tali motivi decideva di passare ad altro operatore,. Nonostante ciò la Tiscali continuava ad emettere fatture . Inviava reclamo che non veniva riscontrato.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione in data 23/03/2018 mediante formulario GU14 nel quale chiede:

- 1) storno delle fatture insolute;
- 2) indennizzo per disservizi subiti e segnalati al gestore;
- 3) Indennizzo per mancato riscontro al reclamo

CONSIDERATA **la posizione dell’operatore:**

La **Tiscali Italia S.p.A.** nella propria memoria preliminarmente premetteva che nessuna azione di sospensione o interruzione è stata mai attuata. Rilevava che mai nessun disservizio è stato mai segnalato. Precisa che in data 05/06/2017 l’istante chiedeva con Racc A/r la cessazione del servizio con la causale di passaggio ad altro operatore. La società in data 2/7/2017 luglio emetteva fattura bimestrale anticipata per €. 45,99 per il periodo 01/07/2017 al 31/08/2017. In data 11/7/2017 il servizio cessava. Solo in data 18/8/2017, successivamente alla disdetta , l’istante informava per la prima volta di avere subito dei malfunzionamenti. La Società nonostante la tardività della richiesta precisa che per i disservizi lamentati non vi è alcun

riferimento temporale , che i richiamati solleciti anch'essi privi di riferimento temporale non risultano dai sistemi della società ,di cui allega schermata; che unica motivazione addotta dall'istante nel modulo di disdetta e il cambio di operatore.

Fermo quanto sopra esposto, la società richiama delibere Agcom che hanno ritenuto che non si può addebitare la responsabilità all'operatore per il malfunzionamento della linea quando l'utente non provi di avere inoltrato ,per il malfunzionamento, all'operatore reclamo, prima di rivolgersi all'autorità. Infatti in assenza di reclamo il gestore non può avere contezza del guasto e quindi non può provvedere alla sua risoluzione. (Del 69/11CIR, 100/12/CIR,113/12/CIR). In Data 02/09/2017 emetteva fattura di chiusura con le seguenti voci: contributo di disattivazione per €,69,42 + iva, storno periodi successivi alla cessazione il 11/07/2017 €.-26,90 +iva -4,11+ iva , restituzione promozione goduta €.117,45 + iva .

In data 23/01/2018 comunicava all'istante e al delegato la cessazione del servizio come richiesta dalla stessa, di avere operato lo storno in relazione alla restituzione della promozione goduta e dei canoni anticipati e di non accogliere la richiesta di indennizzo in quanto il disservizio non era mai stato segnalato nei termini della carta dei servizi . Comunica che l'insoluto a carico dell'istante è pari €. 94,85 iva inclusa comprendente il canone di disattivazione e i canoni dal 01/07/2017 al 11/07/2017.

Chiede pertanto il rigetto dell' istanza perchè infondata in fatto e in diritto.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

In relazione alla richiesta di cui al punto 1) *storno delle fatture insolute* non può essere accolta. La Società convenuta, come dichiarato in memoria difensiva, e comunicato in data 23/01/2018 all'istante, ha già provveduto allo storno degli importi relativi ai canoni per il periodo successivo alla cessazione del contratto ed alla restituzione della promozione goduta. Gli importi richiesti dalla Tiscali sono dovuti in quanto hanno a riguardo il contributo di disattivazione ,contrattualmente previsto, e i canoni dovuti in vigenza del contratto.

Relativamente alla richiesta di cui al punto 2) *indennizzo per disservizi subiti* non può essere accolta sia per la genericità delle richiesta, e sia perche dalla disamina della documentazione in atti non si rileva nessuna segnalazione di guasto relativa all'utenza in contestazione. Unico reclamo presente in atti è quello inviato in data 18/8/2017 successivamente alla disdetta ed al conseguente passaggio ad altro

operatore per cui nessun intervento poteva essere posto in essere dalla società convenuta. E' opportuno rilevare che la segnalazione è elemento essenziale affinchè l'operatore possa essere a conoscenza di un eventuale disservizio che colpisce l'utenza. La mancanza di reclami esime l'operatore telefonico da ogni responsabilità inerenti ai disservizi alla linea telefonica. Quest'ultimo orientamento è stato confermato da diverse delibere Agcom (69/2011CIR; 9/12/CIR; 127/12CIR; 130/12/CIR le quali hanno affermato che : *Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamenti alla linea qualora l'utente non provi di avere inoltrato un reclamo all'operatore. Infatti in assenza di reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e né può, quindi provvedere alla sua risoluzione*"

Deve essere accolta la richiesta di cui al punto 3) *indennizzo per mancato riscontro al reclamo* in quanto dalla documentazione agli atti non risulta il riscontro nei termini, al reclamo presentato in data 18/8/2017. In base a quanto previsto dalla Carta dei servizi Tiscali "*Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce*". Il predetto reclamo è stato inoltrato nel periodo temporale previsto dalla suddetta carta, quando il contratto era ancora vigente, quindi la convenuta aveva l'onere di riscontrarlo nei termini .

Visto quanto sopra esposto si deve riconoscere all'istante l'indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art 11, comma1, del Regolamento in materia di indennizzi a partire dal 46 giorno successivo alla presentazione del reclamo (18/08/2017) sino al 23/01/2018 data di riscontro al reclamo per un totale di giorni 112. L'indennizzo così calcolato (1,00 x 112) sarà pari ad €. 112,00.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente, il Dirigente della Segreteria COERECOM SICILIA, in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXXXX nei confronti dell'operatore Tiscali Italia S.P.A

DETERMINA

1. La Società Tiscali Italia è tenuta a corrispondere in favore dell'istante il seguente importo :
- euro 112,00 (centododici/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

E' 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 01/07/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
arch. Francesco Di Chiara
