

DETERMINA Fascicolo n. GU14/188331/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Zxxx
M. - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente Z. Mxxx, del 13/10/2019 acquisita con protocollo n. 0435194 del 13/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “in data 04.04.2017 sporgeva reclamo via fax a Tiscali Italia s.p.a. per addebito di spese in fattura (euro 2,46) per la consegna di elenchi telefonici senza che tale servizio fosse mai stato erogato e peraltro questo servizio era già stato rifiutato con precedente reclamo. In data 06.04.2018 l’operatore rispondeva al reclamo via sms affermando di predisporre il relativo rimborso in prossima fattura. Il rimborso verrà ripartito all’interno della fattura del 02.07.2018. La relativa risposta al

reclamo del 04.04.2017 è avvenuta comunque con più di un anno di ritardo dal reclamo pertanto il sig. Zeppa ha presentato ulteriore reclamo in data 09.04.2018 ai sensi del punto 3.6 della carta servizi Tiscali. A questo ulteriore reclamo Tiscali non ha mai risposto. Le richieste dell'istante sono: euro 322 (trecentoventidue) per ritardo nella risposta al reclamo del 04.04.2017, euro 504 (cinquecentoquattro) per ritardo nella risposta al reclamo del 09.04.2018 ancora non risposto più euro 30 (trenta) per ritardo nell'accredito del rimborso in fattura. Totale richiesto: 856 (ottocentocinquantasei)".

Si costituiva TISCALI SPA deducendo che: "L'Istante era titolare di un servizio "ADSL e Voce sulla linea numero 0xxxxxxx cessato il 8/05/2018 a causa di un disallineamento tra i database Tiscali e quelli di Seat Pagine Gialle nel periodo 2015 - 2017. A seguito della segnalazione dell'istante, l'operatore provvedeva a "correggere" la posizione del Cliente sui sistemi ed a rimborsare i costi addebitati mediante sconto sulle fatture numero 151646259 del 2/07/2015 e numero 181637967 del 2/07/2018. Tiscali confermava i citati rimborsi al Cliente via sms in data 13/05/2015 e in data 6/04/2018. L'operatore precisa che i due reclami inviati dall'istante in data 6/05/2015 e 4/04/2017 sono stati gestiti con l'accoglimento delle richieste ed il rimborso delle somme contestate con conseguente invio di una conferma via sms. E' quindi evidente, ad avviso dell'operatore, che vi sia stato un fatto concludente e che alcun ulteriore riscontro sarebbe stato previsto. Ad ogni buon conto, L'operatore ha dato conferma all'istante in merito all'evasione delle sue richieste anche mediante l'invio dei sopra citati sms. In data 9/04/2018, l'Istante inviava all'operatore un nuovo reclamo via fax mediante il quale chiedeva un indennizzo per l'omesso riscontro alle precedenti richieste. E' evidente come, avendo Tiscali già provveduto a gestire le precedenti richieste con i rimborsi citati e ad inviare riscontro via sms, tale richiesta fosse quanto meno inopportuna, dal momento che lo stesso era già stato informato dell'evasione delle sue richieste. L'operatore poi afferma che, avendo lo stesso agito, in maniera diligente prendendo in carico le segnalazioni del Cliente, le evadeva e forniva opportuno riscontro. Si evidenzia infine che, in data 17/09/2019 si teneva l'udienza di conciliazione alla quale Tiscali non poteva partecipare in quanto non veniva contattata dal conciliatore incaricato, come successivamente segnalato in svariate occasioni a codesto spettabile Corecom. Per tale ragione, si ritiene doveroso richiedere che eventuali spese di procedura siano compensate.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, si rileva anzitutto che, il procedimento ha ad oggetto l'addebito di € 2,46 a titolo di errato inserimento negli elenchi e che le somme sono state restituite dal gestore. L'istanza, pertanto, si sostanzia nella mancata/tardiva risposta ai reclami sul punto. Giova precisare che la ratio sottesa all'obbligo dell'operatore di dare riscontro ai reclami dell'utente sta nella opportunità di instaurare e garantire una corretta dialettica tra le parti contrattuali. Nel caso di specie, dalla documentazione in atti emerge che l'operatore non ha inteso sottrarsi ad un adeguato confronto con l'utente. Non solo. Qualora, dopo un primo reclamo cui l'operatore ha fornito riscontro, anche per *facta concludentia*, l'utente che rivolge all'operatore un nuovo reclamo di contenuto identico al primo, può vedersi lesa soltanto in misura estremamente marginale la sussistenza di quella "mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore" che fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da mancata risposta al reclamo. L'istanza dell'utente, a ben vedere, è tendenzialmente diretta ad ottenere l'indennizzo da mancata risposta ai reclami (che diventa sostanzialmente oggetto principale dell'istanza) mentre risulta marginale il disservizio occorso ed il relativo disagio indennizzabile. A mente dell'art.8 della delibera n.179/03/CONS in punto di reclami, è bene chiarire che l'obbligo di risposta scritta vige soltanto in caso di mancato accoglimento di un reclamo, ove occorre motivare il diniego, ben potendo invece il gestore limitarsi ad un riscontro verbale/ fattuale allorquando intenda dare seguito alla richiesta dell'utente, come si evince anche dalle dichiarazioni dell'istante, mentre resta impregiudicato l'esito del secondo reclamo, ove sembra che l'utente sia interessato solo ad una risposta scritta, più che all'esito positivo della propria richiesta, già ottenuta attraverso il rimborso. Sul punto, e in generale sull'utilizzo dell'istituto contrattuale del reclamo, non può sottacersi l'evidente sproporzione tra la gravità del disservizio dedotto e il presunto pregiudizio derivante dalla mancata interlocuzione e dialogo con l'operatore sul disservizio medesimo, ricordando che il reclamo è uno strumento servente l'obbligazione principale (e suo inadempimento) e non una prestazione autonoma del contratto. Non a caso l'art.84 del D.Lg.vo n.259/03 ("Codice delle Comunicazioni Elettroniche") cui deve ispirarsi la risoluzione delle controversie nella presente materia, si richiama al principio di equità e la Delibera 179/03/CSP, prescrive la misura della proporzionalità e dell'adeguatezza dell'indennizzo dovuto, all'entità del concreto pregiudizio subito dall'istante. Sorge quindi la necessità -

anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP - di prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla Delibera n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto. E' poi lungamente dirimente rispetto alla supposta strumentalità del reclamo, la circostanza che ciò che con esso viene richiesto –il rimborso di somme assunte come non dovute - sia marginale rispetto a quanto preteso con l'istanza di conciliazione/ definizione all'autorità terza, a conferma dell'assenza di quel disagio indefettibilmente collegato a qualsivoglia indennizzo, tanto da non farne sostanzialmente oggetto di controversia. Atteso che TISCALI ha riscontrato in ritardo le contestazioni dell'utente, si ritiene di accogliere la richiesta di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, ex art. 12 Regolamento indennizzi, quantificabile in via equitativa, ed in ossequio al principio di proporzionalità, nella misura di € 25,00.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/10/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 25,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

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 comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Rizzi

f.to