CORECOM Lazio

DETERMINAFascicolo n. GU14/102228/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Fxxx
P. - 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 Fxxx P., del 26/03/2019 acquisita con protocollo n. 0131345 del 26/03/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’utente rappresenta di essere stata titolare di una linea voce e dati con TiscaliItalia S.p.a. attestata sulla numerazione 0645xxx, sulla quale dal novembre 2017 si verificavano frequenti malfunzionamenti, soprattutto dell’Adsl, in quanto spesso si interrompeva la connessione e nonostante le molteplici segnalazioni al call centre, l’operatore non è riuscito a risolvere, tanto che l’utente è poi migrato verso altro operatore. Lamenta l’utente che successivamente alla migrazione è pervenuta fattura con

scadenza 2/5/2018 con costi non dovuti, tra i quali il contributo di attivazione e quelli per la restituzione della promozione goduta. Assume inoltre che in data 26 luglio 2018 inoltrava reclamo scritto al riguardo, contestando gli addebiti in fattura e richiedendo gli indennizzi/rimborsi previsti anche per i disservizi avuti e che Tiscali, in data 3 settembre 2018, riscontrava parzialmente il reclamo, ma continua a richiedere il pagamento di tale fattura. L'utente conclude avanzando le seguenti richieste: storno insoluto non dovuto, rimborso somme pagate non dovute, indennizzo per malfunzionamento, indennizzo per mancata/tardiva risposta ai reclami, indennizzi vari, spese di procedura, rimborso costi sostenuti

2. La posizione dell'operatore Tiscali Italia SpA. Con riferimento all'istanza di definizione in oggetto, relativaal malfunzionamento del servizio ADSL e all'emissione della fattura del 2/05/2018, Tiscali assume quanto segue. La Cliente era titolare, dal 24/10/2016, di un servizio ADSL e Voce denominato "Tutto Incluso Light" associato alla linea telefonica numero 06450xxx e il Servizio veniva cessato in data 13 marzo 2018 a seguito della migrazione della Linea verso altro operatore. Quanto al preteso malfunzionamento del servizio precisa che l'operatore ne è venuto a conoscenza solo in data 30/07/2018, quando l'utente, per il tramite di una comunicazione pervenuta mediante email da parte della A.E.C.I Lazio, contestava la fattura con scadenza 2/05/2018, emessa asseritamente pur in presenza di malfunzionamenti del servizio e che Tiscali riscontrava la comunicazione in data 29/08/2018, rigettando la richiesta di storno della fattura, con la precisazione che i costi fatturati erano conformi a quanto contrattualmente previsto. Quanto al preteso omesso riscontro ai reclami, l'operatore conferma quanto precedentemente precisato in ordine alla tempestività del riscontro e riguardo alla comunicazione asseritamente inviata dalla cliente a Tiscali in data 24/11/2017, assumendo che non risulta pervenuta e che nemmeno il cliente ne fornisce evidenza documentale. Rileva infine che a carico della cliente risulterebbe un insoluto di € 240,90, relativo alla fattura numero 180978173, oggetto di contestazione e che rispetto ad essa in data 6/03/2019, in sede di udienza di conciliazione dinanzi a questo Co.Re.Com, la Cliente, abbia ingiustificatamente rifiutato la proposta di Tiscali che prevedeva lo storno parziale dell'insoluto, lasciando da saldare la minore somma di € 43.35 riferita al contributo di disattivazione. Tale rifiuto ad avviso dell'operatore ha comportato un inutile dispendio di tempo e di costi a carico delle parti coinvolte, rendendo doveroso richiedere che eventuali spese di procedura vengano compensate.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilitàe procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. Le prospettazioni dell'utente non hanno trovato completa conferma nella documentazione versata in atti, che è stata contrastata positivamente da parte dell'operatore. Invero non pare di comprendere per quale ragione l'utente possa richiedere indennizzi per mancato malfunzionamento del servizio dati solo per averlo affermato in una comunicazione, peraltro tempestivamente riscontrata, che pare successiva alla risoluzione contrattuale e relativa alla contestazione della fattura di chiusura numero 180978173, emessa dall'operatore, comprendente costi che, in data 6/03/2019 in sede di udienza di conciliazione, Tiscali si era detta disposta a stornare in modo parziale, lasciando da saldare la minore somma di € 43.35, riferita al contributo di disattivazione. Appare del pari infondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta ad un preteso reclamo, qualificabile sostanzialmente di tale natura e comprovato nella sua spedizione, del quale non viene fornito dall'utente positivo riferimento fattuale, come eccepito dall'operatore. In ossequio ad un principio di equità che deve informare le decisioni ce qui occupano, si ritiene di poter comunque disporre la risoluzione nei sensi di cui alla proposta conciliativa dell'operatore e compensare le spese di procedura.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/03/2019, è tenuta a stornare l'insoluto, al netto della somma di € 43,35, dovuta dall'utente. Spese di procedura compensate.

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