

DELIBERA N. 96/20

**XXX XXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/223614/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 24/06/2020;

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 modificato 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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXX XXX del 31/12/2019 acquisita con protocollo n. 0556818 del 31/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 31 dicembre 2019 e nelle controdeduzioni prodotte, il sig. XXX XXX lamenta il malfunzionamento della propria linea ADSL, l'emissione di fatture successive alla data di disdetta del contratto, nonché il ritardo nella risposta al reclamo inviato in data 6.04.2017. Alla luce di tali contestazioni, l'istante formula le seguenti richieste: i) storno delle fatture emesse successivamente alla data di disdetta; ii) indennizzo per malfunzionamento della linea ADSL; iii) indennizzo per errata emissione di due fatture successive alla disdetta e mancato annullamento a seguito di contestazione; iv) indennizzo per mancata risposta al reclamo inviato in data 6.04.2017. L'istante quantifica i rimborsi e gli indennizzi richiesti, a fronte delle note di credito emesse da parte dell'operatore, in complessivi euro 1.600,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella memoria prodotta, così dichiara: " Il signor XXX XXX (di seguito il Cliente) era titolare di un contratto Tiscali per la fruizione dei servizi ADSL e Voce su linea XXXXXX dal 19/08/2013 [...] in data 24/09/2015 accettava, mediante regolare registrazione vocale e relativo invio del plico lettera, una nuova promozione che prevedeva nuovi vincoli contrattuali, quali: [...] La durata contrattuale è vincolante ed è indipendente dalla durata dello specifico sconto promozionale. In caso di disdetta nel corso dei primi 3 anni dall'attivazione del servizio, oltre ai costi di disattivazione sarà addebitato in fattura un importo equivalente allo sconto già usufruito. [...] In merito alla comunicazione allegata dal Cliente all'istanza di definizione, si ritiene doveroso evidenziare come essa sia stata inviata all'indirizzo pec amministrazione.tiscali@legalmail.it, non deputato alla ricezione delle comunicazioni provenienti dai Clienti e pertanto non opportunamente presidiato. I Clienti hanno infatti a disposizione altri riferimenti telefonici, fax, email e PEC. La sopra citata PEC peraltro non è in alcun modo pubblicizzata sul sito Tiscali né tanto meno nelle condizioni generali del contratto e sulla Carta dei Servizi, pertanto non può essere considerata un canale di comunicazione fra i Clienti e la Scrivente. La stessa Autorità, nella Delibera n. 5/17/CIR, al Par. 3, non ritiene valida una comunicazione inviata ad un "indirizzo di posta certificata non contemplato dall'articolo 3, articolo 3, comma 3 della Carta dei Servizi Tiscali...". Né tantomeno risulta inviata copia della trasmissione fax che risulta citata nella pec inviata dal cliente. [...] Ad ogni buon conto, in data 06/12/2017 Tiscali inviava al Cliente un riscontro scritto comunicando l'accoglimento di un indennizzo di € 25,00 (computato sulla base della carta dei servizi) relativo ai giorni di malfunzionamento nel periodo intercorrente tra il 14/11/16 e il 16/11/2017 e tra il 01/12/2016 e il 06/12/2016 per un totale di 9 giorni. Stante quanto già sopra indicato, nell'istanza non è stato, da parte Cliente, circoscritto alcun periodo relativo al malfunzionamento del servizio, indicando genericamente e indicativamente dei supposti disservizi che non meriterebbero accoglimento in quanto non provati. Giova precisare inoltre che l'indennizzo applicabile in caso di malfunzionamento comprovato (Allegato

A Delibera 347/10//CONS) è connesso all'articolo 6 comma 2. Ciò nonostante il Servizio Clienti ha già riconosciuto allo stesso esclusivamente i periodi sopra indicati indennizzandoli con l'importo di € 25,00 mediante nota di credito n XXX del 04/12/2017. [...] A seguito della cessazione del contratto per effetto della notifica di migrazione datata 20/01/2017, veniva emessa la fattura di chiusura n XXXXXX del 02/03/17 contenente sia i costi di disattivazione del servizio e della penalità restituzione promo nonché le compensazioni dei canoni a favore del cliente per il periodo successivo al 21/01/2017 (data di chiusura del contratto). Si precisa infatti che trattandosi di un sistema di fatturazione bimestrale anticipata, la fattura precedente a quella di chiusura sopra citata e quindi la n XXXXXX del 02/01/17 di € 51,90 includeva il canone anticipato Febbraio/Marzo, non dovuto dal Cliente, ma che era stato poi decurtato nella fattura n XXXXXX del 02/03/17. In riferimento poi alla voce di costo contestato dal Cliente, esso si riferisce al contributo per il "Recupero della Promozione", emesso, come previsto dalle condizioni contrattuali conseguentemente alla cessazione del Servizio prima della scadenza dei tre anni prevista dalle stesse condizioni. [...] Pertanto alla luce di quanto sopra esposto, Tiscali ha provveduto con l'emissione della fattura di chiusura a compensare il periodo fatturato precedentemente e non dovuto adempiendo così a quanto previsto nella carta dei servizi in riferimento alle rettifiche di fatturazione. Ciò detto non è tuttavia contemplato alcun indennizzo (Allegato A Delibera 347/10//CONS) relativo alla fattispecie di errata fatturazione se non la correzione delle stesse e il contestuale annullamento o eventuale rimborso. [...] Per completezza di informazioni si comunica che il restante insoluto a carico del Cliente dell'importo di € 140.19 è stato annullato dalla scrivente mediante nota di credito n XXXXXXXX del 03/10/19". Chiede pertanto il rigetto delle domande attoree.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, si ritiene che le richieste formulate dalla parte istante possano essere parzialmente accolte, nei termini e per le motivazioni che seguono. La richiesta sub i) risulta già evasa, con emissione da parte dell'operatore delle note di credito n. XXXXXXXX del 4.12.2017 e n. XXXXXXXX del 3.10.2019, a totale storno delle fatture contestate. In relazione alla richiesta sub ii), parte istante lamenta il malfunzionamento della linea ADSL per un periodo compreso tra novembre e dicembre 2016, senza tuttavia precisare ulteriori date. L'operatore ha fornito prova di aver già provveduto ad indennizzare il cliente per il disservizio subito (pari a 9 giorni di malfunzionamento), emettendo la nota di credito n. XXXXXX del 04.12.2017 di € 25,00, quindi per un importo maggiore a quello che sarebbe dovuto essere riconosciuto da Carta dei Servizi. Sebbene tale riconoscimento sia avvenuto con ritardo, si ritiene di poter compensare il ritardo con il maggior importo stornato. Pertanto, così come previsto dal comma 3 dell'art. 2 del Regolamento indennizzi, non potranno essere riconosciute ulteriori somme. Non è possibile riconoscere alcun indennizzo per la richiesta sub iii), in quanto l'emissione di fatture errate (tra l'altro già stornate dall'operatore), non rientra tra le fattispecie previste dalla delibera 347/18/CONS. Con riferimento alla richiesta sub iv),

l'utente lamenta la mancata risposta al reclamo inoltrato in data 6.04.2017. Effettivamente l'operatore conferma di aver fornito riscontro solamente in data 6.12.2017, sia in forma scritta sia per fatti concludenti, attraverso l'emissione di note di credito a compensazione del disservizio occorso e a totale storno delle fatture contestate. Di conseguenza, potrà essere riconosciuto un indennizzo pari al massimo previsto dal Regolamento, ossia € 300,00.

DELIBERA

Articolo 1

1. 1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX XXX nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) per le motivazioni e nei termini di cui in premessa. 2. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) è tenuta: i. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 300,00 a titolo di indennizzo per ritardo nella risposta al reclamo, importo maggiorato degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza. 3. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

Milano, 24 giugno 2020

IL PRESIDENTE