

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 217

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Briganti xxx c/ Tiscali xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 14/11/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

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 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

Vista l'istanza del 27 giugno 2013, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 29988, con cui il Sig. Briganti xxx ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Tiscali Italia xxx, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota dell'11 luglio 2013 (prot. n. 32751), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'istante, sig. Briganti xxx, titolare di un contratto di abbonamento ADSL con l'operatore Tiscali per il numero xxx, ha chiesto la definizione della controversia in corso con detto operatore, lamentando la cancellazione improvvisa dei dati contenuti nella sua casella di posta elettronica, collegata al servizio ADSL. Ciò, in costanza dell'invio delle fatture Tiscali, compresa l'ultima.

L'istante lamenta, altresì, la cancellazione dei dati personali, in violazione delle norme a tutela della privacy, che richiedono il consenso scritto del titolare ai fini della cancellazione.

Nel caso di specie, il ricorrente lamenta che, non solo non gli è stato richiesto il consenso, ma la cancellazione è avvenuta senza alcun preavviso.

In relazione a detta controversia è stato promosso un tentativo di conciliazione, conclusosi senza accordo, come attestato dal verbale di mancata conciliazione del 2 maggio 2013, in atti.

L'istante chiede a questo Co.Re.Com. un provvedimento di definizione della controversia che condanni l'operatore Tiscali al risarcimento dei danni per perdita dei dati contenuti nella casella di posta elettronica ed attinenti lo svolgimento di attività lavorativa.

La società Tiscali Italia xxx, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, rappresentando che l'istante era titolare di un contratto di abbonamento, attivo dal 27 giugno 2007, per il servizio ADSL, denominato Tiscali Adsl 2 Mega WS, al quale era associata una casella di posta elettronica. Tale casella di posta elettronica si configura come un servizio gratuito offerto dall'operatore e strettamente collegato al servizio principale di connettività Adsl.

In data 20 marzo 2013, a seguito di espletamento della richiesta di migrazione, il servizio di che trattasi migrava verso altro OLO, pertanto Tiscali provvedeva a disattivare anche l'email del ricorrente con tutto il suo contenuto.

Nel merito, la resistente rappresenta la contraddittorietà del comportamento dell'odierno istante, consistente nell'aver richiesto, in un primo tempo, la migrazione della linea e, successivamente, nell'aver contestato la cancellazione dell'*account* di posta elettronica attivo con Tiscali.

Eccepisce, altresì, l'infondatezza della contestazione del ricorrente in merito alla cancellazione senza preavviso del suddetto servizio, rilevando che la comunicazione preventiva è stata effettuata, anzitutto, mediante messaggio in fattura (n. xxx del 1 marzo 2013, in atti) ed, in secondo luogo, mediante pubblicazione, nell'area clienti web, del modulo di disdetta del servizio.

In relazione alla fattura n. xxx del 2 maggio 2013, cui fa riferimento l'istante, Tiscali chiarisce che la stessa è una fattura di chiusura, che riporta unicamente i costi di disattivazione; per tale ragione non è presente alcuna informativa circa la disattivazione del servizio di che trattasi.

Chiarisce, invece, che il preavviso di cessazione del servizio è stato inserito nella fattura precedente, sopra indicata.

In definitiva, l'operatore sostiene di avere debitamente ottemperato agli obblighi di preavviso e che l'utente, per parte sua, avrebbe dovuto provvedere, con l'ordinaria diligenza, al salvataggio dei dati mediante un qualsiasi programma di gestione della posta elettronica.

In merito alle finalità di utilizzo dei dati stessi, da parte del ricorrente, Tiscali sottolinea che il servizio di che trattasi è stato fornito "per un uso privato e non professionale e/o commerciale", ai sensi dell'art. 8.1 delle proprie CGC, avendo, il ricorrente, spontaneamente, sottoscritto un contratto di tipo residenziale.

Conclusivamente, la convenuta chiede il rigetto dell'odierna domanda risarcitoria, rappresentando l'assenza di qualsiasi profilo di scorrettezza nella propria condotta ed evidenziando come, in occasione della gestione dell'istanza per provvedimento temporaneo abbia accordato al ricorrente, per mero spirito conciliativo, lo storno della fattura n. xxx del 1 marzo 2013, di € 41,23, mediante emissione di nota di credito, in atti; per il che, avanza richiesta di compensazione, tra le parti, delle spese di procedura.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è, pertanto, proponibile.

In via preliminare, si rileva l'inammissibilità dell'istanza, nella parte in cui si avanza richiesta di risarcimento del danno, in quanto trattasi di materia non rientrante nella competenza di questo Co.Re.Com. ai sensi dell'art. 19, comma 4 dell'all. A alla delibera n. 173/07/Cons. Pertanto, concordemente agli indirizzi espressi dall'Agcom ed in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, la suddetta richiesta di risarcimento è da intendersi correttamente quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di indennizzi/rimborsi/storni, in applicazione della carta dei servizi, delle condizioni generali di contratto e della vigente normativa di settore.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse, ritualmente convocate, hanno aderito al tentativo di conciliazione senza, tuttavia, raggiungere l'accordo, come da verbale attestante l'esito negativo dell'esperimento di conciliazione, in atti.

Nel corso del procedimento di secondo grado si è omessa l'audizione delle parti, ritenuta ininfluenza; sicché la questione è stata portata in decisione.

2. Riguardo al merito.

L'odierno ricorrente lamenta la cancellazione, senza preavviso, dei dati contenuti nella casella di posta elettronica, collegata al servizio ADSL; per il che, avanza richiesta di indennizzo.

Preliminarmente, risulta provato che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione del servizio ADSL, per uso privato, e che ad esso era associata una casella di posta elettronica; servizio offerto gratuitamente dall'operatore e collegato al servizio principale di connettività Adsl.

Risulta, altresì, provato che la linea in oggetto è migrata verso altro operatore con effetto dal 20 marzo 2013, per espressa richiesta dell'odierno utente.

La società resistente respinge ogni addebito, eccependo l'assenza di propria responsabilità nella gestione della pratica di che trattasi. In particolare, assume di avere debitamente preavvisato l'utente: 1) con un messaggio contenuto nella fattura n. xxx del 1 marzo 2013, in atti; 2) con un'informativa contenuta nel modulo di disdetta, consultabile nella propria area clienti.

Rileva, inoltre, che l'utente, una volta informato, avrebbe avuto il tempo necessario per provvedere al salvataggio dei dati, con l'ausilio di un qualsiasi programma di gestione della posta elettronica.

L'eccezione è, parzialmente, condivisibile, e ciò, in quanto, a giudizio di questo Comitato, le informative sopra indicate non sono idonee, per caratteristiche e modalità, ad offrire un'adeguata informazione al consumatore,

conformemente ai criteri di trasparenza, completezza e chiarezza, prescritti dall'art. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP. e dalle norme legislative di settore.

Nel caso di specie, si rileva come la comunicazione contenuta in fattura, in quanto riprodotta con caratteri minuscoli ed in calce alla seconda pagina del documento, non è né evidente, né di agevole lettura, sicché non presenta le necessarie caratteristiche di chiarezza, trasparenza ed adeguatezza, prescritte dalle norme sopra richiamate, a tutela dei diritti del consumatore.

Quanto all'informativa contenuta nel modulo di "disdetta", rinvenibile sul web, nell'area clienti Tiscali, la stessa può generare equivoci nel consumatore: infatti l'informativa circa la cessazione della casella di posta elettronica sembra riferirsi esclusivamente agli utenti che richiedano la "cessazione" del servizio ADSL e non anche a coloro che ne richiedano la migrazione verso altro operatore, come nel caso di specie, i quali, peraltro, non devono compilare il modulo di disdetta cui Tiscali fa riferimento nella propria memoria di difesa.

Se ne deduce che l'informativa contenuta nel web difetta di chiarezza e, pertanto, è inidonea a garantire la tutela in favore degli utenti, come normativamente imposto.

Ravvisato, pertanto, che, nel caso di specie, vi è stato un difetto di trasparenza/chiarezza informativa, da parte dell'operatore Tiscali, che non ha adeguatamente preavvisato l'odierno utente circa la sospensione del servizio in oggetto, si conclude per l'accoglimento della richiesta di indennizzo di parte ricorrente, nei termini sotto espliciti. L'indennizzo deve essere proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/Cons.

In relazione alla misura dell'indennizzo, si deve fare riferimento ai parametri previsti dalla delibera Agcom n. 73/11/Cons. e, segnatamente, all'art. 4, comma 2, che, per la sospensione dei servizi accessori, come quello in esame, rinvia all'art. 3, comma 4 della delibera anzidetta. La norma richiamata prevede che, in caso di servizi gratuiti, come quello qui considerato, si applichi l'importo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 100,00.

Nel caso di specie, dal momento che il servizio di che trattasi è stato definitivamente cessato, si stabilisce che la società Tiscali corrisponda all'odierno ricorrente l'indennizzo nella misura massima stabilita dalla norma, per l'importo di € 100,00 (cento/00).

Ritenuto che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Corecom all'esito della procedura di definizione, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

3. Sulle spese di procedura

Valutata favorevolmente la condotta della società convenuta in relazione alla sua partecipazione alla procedura conciliativa ed alla gestione dell'istanza per provvedimento temporaneo (conclusasi con riaccredito, in favore dell'istante, della somma di € 41,23, previo storno della fattura n. xxx del 1 marzo 2013), si stabilisce che le spese di procedura non sono rimborsabili;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente

- 1) L'accoglimento parziale delle richieste di indennizzo avanzate dal sig. Briganti xxx con l'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Tiscali Italia liquidi, in favore del medesimo l'importo di € 100,00 (cento/00) per il disservizio da carenza informativa;
- 2) Nulla per le spese di procedura;
- 3) Le somme così determinate dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 4) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;
- 5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 6) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 7) La società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

f.to Dott. Gregorio Corigliano

f.to Prof. Carmelo Carabetta

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale