

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N125

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Catone xxxxx c/ Tiscali Italia xxx.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 17/07/2012, 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";

l'istanza del 26 gennaio 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n 3855., con cui il Sig. Catone xxxxx 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.;

la nota del 31 gennaio 2012 (prot. n. 4663), 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;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 9646 del 24 febbraio 2012) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 13 marzo 2012, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 13 marzo 2012, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

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

Considerato quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il ricorrente, sig. Catone xxxxx, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Tiscali Italia xxx ed, a tal fine, ha dichiarato:

- che, dal 24 giugno 2011, non riusciva a ricaricare il Tiscali-fax con la carta di credito e che ad ogni tentativo di ricarica il sistema rispondeva con il seguente messaggio "spiacenti, ma la transazione è stata negata per motivi di sicurezza";
- che, nonostante numerosi tentativi di contatto del call center Tiscali, al fine di ricevere assistenza e la pronta risoluzione del problema, il disservizio sopra segnalato si è protratto fino all' 11 novembre 2011;
- di avere inoltrato all'operatore telefonico alcuni reclami (in data 30 giugno 2011 e 20 ottobre 2011), riscontrati a mezzo email, in cui lo stesso assicurava genericamente che avrebbe dato riscontro alla segnalazione nel termine di 45 giorni;
- di avere ricevuto, da Tiscali, una nota di riscontro dell' 11 novembre 2011, in cui si spiegava che la responsabilità in ordine al lamentato disservizio era addebitabile all'operato di terzi (nella specie, al gestore della carta di credito) e che, per questo, la compagnia telefonica respingeva qualsiasi addebito.

In merito alla suddetta controversia è stato esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione innanzi a questo Corecom, come da verbale di mancata conciliazione del 19 dicembre 2011, in occasione del quale la società convenuta, per mero spirito conciliativo, aveva proposto all'utente la corresponsione di un indennizzo di € 100,00; somma ritenuta non congrua da parte dell'istante e da questi rifiutata. Nella medesima udienza di conciliazione, al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente aveva formulato una richiesta di indennizzo di € 600,00, non accettata da parte dell'operatore.

Con istanza di definizione, depositata in data 26 gennaio 2012, l'utente ha chiesto un provvedimento di definizione che metta fine alla controversia odierna e condanni l'operatore Tiscali al pagamento, in suo favore, degli indennizzi per l'interruzione del servizio in parola, per la scarsa assistenza al cliente, per la vessazione subita ad opera del call center Tiscali e per il rischio assunto dalla propria attività commerciale, connesso alle mancate tempestive comunicazioni alle Forze dell'ordine in relazione alle presenze degli ospiti nella propria struttura ricettiva.

L'operatore convenuto, tempestivamente costituito, ha chiesto il rigetto integrale delle pretese di controparte ed ha così argomentato e controdedotto:

- in data 29 ottobre 2010, l'istante aderiva, come cliente privato, alla registrazione di una casella di posta gratuita unitamente al servizio gratuito denominato "Tiscali fax";
- in data 30 giugno 2011, l'operatore riceveva un reclamo scritto da parte dell'utente in cui il medesimo lamentava difficoltà nel ricaricare il servizio fax mediante carta di credito;
- Tiscali prendeva in carico la segnalazione, aprendo il relativo "ticket" per effettuare le opportune verifiche, e ne dava riscontro al cliente;
- in seguito scopriva che le ragioni del rifiuto delle transazioni sulla carta di credito dell'istante derivavano dal fatto che il gestore della carta di credito aveva censito la carta stessa come estera, che solo successivamente provvedeva alla correzione dei dati del cliente e che, pertanto, il sistema antifrode dell'operatore Tiscali, non riconoscendo la carta come italiana, aveva negato le transazioni;
- in data 2 e 24 novembre 2011, Tiscali riceveva nuovi reclami da parte del cliente, che confermavano la persistenza del disservizio di che trattasi, e provvedeva a darne riscontro, spiegando le ragioni dell'inconveniente sopra segnalato e la propria mancanza di responsabilità in ordine al suo verificarsi.
- L'operatore resistente tiene, altresì, a precisare che il servizio fax qui in discorso non è riservato alle aziende, ma offerto gratuitamente ai clienti per uso privato; che lo stesso non viene fatturato, in quanto trattasi di servizio prepagato, e che l'istante è tenuto al solo pagamento dell'invio dei fax, mentre la ricezione è illimitata e gratuita.

In conclusione, Tiscali nega ogni responsabilità in ordine al disservizio sopra segnalato ed assicura di avere messo in atto, nella vicenda *de qua*, una diligenza superiore al dovuto, essendosi adoperata per la risoluzione dell'inconveniente lamentato dall'utente, benché non ne fosse in alcun modo tenuta.

Tiene a precisare che, nonostante quanto sopra rappresentato, aveva comunque offerto al cliente una somma a titolo puramente conciliativo, ritenuta più che congrua nel suo ammontare, ma da questi indebitamente rifiutata, e chiede, pertanto, all'adito Corecom un provvedimento di definizione della controversia che, oltre al rigetto delle richieste del cliente, lo condanni al pagamento, in favore dell'operatore, delle spese di procedura, nella misura di € 150,00.

All'udienza di discussione, tenutasi presso questo Corecom in data 13 marzo 2012, l'operatore Tiscali è rimasto assente, l'istante ha presenziato, insistendo per l'accoglimento delle proprie richieste.

Motivi della decisione

1. In tema di rito.

Dovendo dare conto del comportamento delle parti, si rileva che, all'udienza di conciliazione, le stesse hanno presenziato a mezzo di propri legali, senza raggiungere alcun accordo, e che all'udienza di discussione relativa al procedimento odierno, assente l'operatore, la parte istante ha presenziato, insistendo nelle proprie richieste.

2. Riguardo al merito.

Forma oggetto dell'odierna controversia l'interruzione del servizio gratuito, denominato "Tiscali fax", con conseguente impossibilità, per l'utente, di effettuare transazioni mediante l'utilizzo della carta di credito.

Dall'istruttoria è emerso che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione di servizi telefonici e che, in data 29 ottobre 2010, l'istante ha aderito, a suo nome, come cliente privato, alla registrazione di una casella di posta gratuita unitamente al servizio "Tiscali fax".

La società resistente ha spiegato che il servizio in questione viene offerto gratuitamente ai clienti per uso privato e non è riservato alle aziende, diversamente da quanto addotto da parte ricorrente; che lo stesso non viene fatturato, trattandosi di servizio prepagato, e che la responsabilità per il lamentato disservizio, come diffusamente esposto in premessa, è ascrivibile a fatto di terzi e non alla stessa convenuta.

Circa l'effettivo verificarsi del disservizio e la durata dello stesso non vi è contestazione da parte dell'operatore, che anzi assicura (e dimostra) di aver provveduto ad aprire un "ticket" di guasto subito dopo aver ricevuto la prima segnalazione da parte del cliente, al fine di effettuare le dovute verifiche.

In relazione al lamentato disservizio, la società resistente nega qualsiasi addebito e spiega che trattasi di inconveniente ad essa non direttamente riconducibile e, pertanto, non indennizzabile secondo la propria Carta dei servizi.

Dimostra, attraverso adeguata documentazione probatoria, che, pur non essendone tenuta, ha dato ugualmente assistenza al cliente, mediante tempestiva apertura della segnalazione, ed ha riscontrato i reclami del medesimo, mediante invio di messaggi informativi e di note di risposta, con espressa indicazione delle cause del disservizio.

La Carta dei servizi Tiscali e le relative Condizioni generali di contratto espressamente stabiliscono che la società anzidetta non può essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti e/o interruzioni del Servizio dovute a cause ad essa non direttamente imputabili, ma rientranti nella sfera di attività di altri operatori o di terzi (nel caso di specie, infatti, il gestore della carta di credito aveva censito la stessa come estera e solo successivamente aveva provveduto alla correzione dei dati del cliente, sicché, fintanto che permaneva l'inconveniente anzidetto, il sistema antifrode di Tiscali non poteva riconoscere la carta di credito e, correttamente, negava le transazioni per motivi di sicurezza).

Da quanto sopra esposto si conclude che l'interruzione lamentata dal cliente non è stata determinata da inconvenienti direttamente ascrivibili all'operato della società Tiscali e che, anzi, la stessa si è attivata per tentare di comprendere la natura del problema e per dare riscontro al cliente medesimo. Ne consegue l'infondatezza delle domande di parte ricorrente ed il rigetto integrale delle stesse.

3. Sulle spese di procedura

Ritenuto che non ricorrono, nel caso di specie, le condizioni per il rimborso, in favore dell'istante, delle spese di procedura;

Ravvisato, altresì, che la domanda della società convenuta, intesa ad ottenere la condanna del ricorrente al pagamento, in suo favore, delle spese di procedura, non meriti accoglimento, ciò in quanto tale ipotesi non è contemplata nel vigente Regolamento di procedura per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, all. alla delibera n. 173/07/Cons. e succ. modif. ed integr.;

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

- 1) Di rigettare integralmente le richieste di parte istante, come formulate nell'atto introduttivo del presente procedimento, in quanto il gestore Tiscali Italia ha fornito adeguate giustificazioni in relazione agli addebiti ad esso contestati;
- 2) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'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.;
- 3) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 4) 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;

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 Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

Il Presidente

f.to Prof. Alessandro Manganaro

V. Il Direttore

f.to Avv. Rosario Carnevale