

**Co.Re.Com. Cal/Ro**

**DELIBERAZIONE N.176**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Brigandì xxxxx c/ Tiscali Italia xxx**

**IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

nella seduta del giorno 24/09/2012, 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 23 marzo 2012, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 14767, con cui il Sig. Brigandì 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 3 aprile 2012 (prot. n. 16764), 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**

Il ricorrente, sig. Brigandì xxxxx, titolare di contratto di fornitura di servizi di telefonia fissa per la propria utenza domestica, sottoscritto in data 19/11/2009 con l'operatore Tiscali Italia xxx, con numero xxxxx, ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in corso con il predetto operatore, lamentando, in particolare:

- che, dal 10 settembre 2011 in avanti, la propria linea telefonica ha smesso di funzionare;
- che, avendo provveduto a segnalare il disagio al servizio clienti dell'operatore, veniva informato che l'utenza era stata sospesa a causa del mancato pagamento di una fattura relativa al mese di maggio 2011;
- che, in data 22 settembre 2011, forniva all'operatore prova dell'avvenuto pagamento della presunta fattura insoluta, mediante invio a mezzo fax della relativa ricevuta di versamento;
- che, nonostante tale comunicazione e reiterati reclami e successivi solleciti, l'utenza non veniva più riattivata;
- che, permanendo la sospensione del servizio, l'istante si vedeva costretto a stipulare un nuovo contratto con altro operatore, richiedendo la migrazione verso di esso della propria utenza, ed ottenendo la riattivazione del servizio solo a partire dal 23 novembre 2011;
- che, in data 7 dicembre 2011 e 6 febbraio 2012, l'utente indirizzava all'operatore Tiscali, a mezzo di un legale di fiducia, due missive, al fine di ottenere un indennizzo per la indebita sospensione del servizio e per la mancata risposta ai reclami;
- che, in riscontro alle istanze, la società resistente, con note del 25 gennaio e 16 febbraio 2012, negava ogni responsabilità ed addebitava la causa della sospensione del servizio ad un insoluto a carico dell'utente, da ricollegarsi ad errati versamenti, dallo stesso effettuati, in relazione a pregresse fatture del 2011 (in proposito, l'istante lamenta che, durante la vigenza del rapporto contrattuale intercorso con Tiscali, si verificavano frequenti disagi e ritardi nel recapito delle fatture al proprio domicilio, tant'è che lo stesso si vedeva costretto a contattare periodicamente il servizio clienti per comunicare l'indirizzo della propria abitazione e conoscere l'importo delle fatture di nuova emissione, per poterle pagare tramite bollettini postali in bianco da compilare interamente sulla base delle indicazioni ricevute dal servizio clienti);
- in seguito, l'istante si avvedeva che gli errori di calcolo contestati dall'operatore Tiscali, e mai evidenziati dal servizio clienti, erano attribuibili al mancato pagamento, da parte dell'utente, delle spese di spedizione delle fatture;
- in data 1 febbraio 2012, perveniva all'indirizzo dell'utente una intimazione di pagamento per conto della società Tiscali, per un insoluto pari ad € 111,15;
- in relazione alla predetta controversia veniva esperito inutilmente un tentativo di conciliazione presso questo Corecom, in data 1 marzo 2012, in occasione del quale il rappresentante della società Tiscali formulava una proposta conciliativa (proponeva lo storno dell'insoluto di € 111,15), che l'utente rifiutava, formulando, a sua volta, una richiesta di indennizzo di € 500,00.

Per quanto sopra, l'istante ha chiesto un provvedimento di definizione dell'odierna controversia ed il riconoscimento di € 629,00 quale indennizzo per i giorni di sospensione dell'utenza e per la mancata risposta ai reclami, oltre al risarcimento dei danni per € 371,00 e le spese legali e di procedura.

Deduceva la società Tiscali, tempestivamente costituita:

*Via C. Portanova – Palazzo Campanella – 89124 Reggio Calabria - Tel 0965/814984 – 810227 – Fax 0965/810301*

- che l'istante, titolare, dal 3 novembre 2009, di un contratto di abbonamento denominato "Voce senza limiti pots", ha regolarmente fruito del servizio sin dall'attivazione;
- che, alla data dell'8 ottobre 2010, provvedeva ad inviare all'utente un primo sollecito di pagamento per alcune fatture insolute, con allegati i relativi bollettini postali pre-compilati;
- che, ancora, nei mesi di aprile e giugno 2011, inviava al cliente nuovi solleciti di pagamento per ulteriori fatture insolute, emesse nei mesi di marzo e aprile 2011;
- che, in data 8 settembre 2011, non essendo pervenuta alcuna contestazione, da parte dell'utente, delle fatture oggetto di sollecito, né alcun reclamo concernente, tra l'altro, la mancata ricezione delle fatture medesime, l'operatore procedeva alla sospensione amministrativa del servizio, in attuazione dell'art. 5 delle proprie Condizioni generali di contratto;
- che, successivamente, il 22 settembre 2011, perveniva, da parte istante, copia dei bollettini di pagamento di alcune fatture pregresse e insolute. Le causali dei bollettini, tuttavia, non riportavano gli estremi delle fatture per le quali era stato effettuato il pagamento, rendendo più complessa l'operazione contabile di imputazione dei pagamenti alle corrispondenti fatture; pertanto, a conclusione delle operazioni contabili, risultava un insoluto, a carico del cliente, di € 15,40, relativo alla fattura n. xxxxx del 1/5/2011, di € 22,65. Di conseguenza, Tiscali provvedeva a darne comunicazione al cliente, mediante invio di un sms al numero di cellulare da questi indicato e, in data 4 ottobre 2011, inviava un nuovo sms per sollecitare il pagamento del residuo importo e della nuova fattura di settembre 2011, nel frattempo, scaduta;
- che, non essendo pervenuto alcun pagamento da parte del cliente ed avendo questi maturato un insoluto per complessivi € 111,15, l'operatore avviava la procedura di recupero crediti, con nota in data 20 gennaio 2012, rimasta priva di riscontro;
- l'odierno utente veniva cessato sui sistemi Tiscali con effetto dal 21 novembre 2011, a seguito di migrazione verso Telecom Italia;
- in relazione al lamentato mancato recapito delle fatture, Tiscali assicura di aver sempre provveduto all'invio delle stesse all'indirizzo indicato dal cliente all'atto della sottoscrizione del contratto, di non aver mai ricevuto dal medesimo alcuna comunicazione di variazione dell'indirizzo, né mai reclami concernenti disguidi per il ritardo o il mancato recapito delle fatture stesse;
- in riferimento al mancato riscontro ai reclami, sostiene di aver risposto al fax del cliente datato 22 settembre 2011, con l'invio di un sms in data 28 settembre 2011 e di uno successivo in data 4 ottobre 2011; negli stessi, l'operatore comunicava di non poter procedere alla riattivazione del servizio sospeso in quanto risultava non pervenuta la ricevuta di pagamento della fattura del mese di maggio 2011, rimasta aperta per un insoluto di € 15,40. L'operatore assicura di aver dato risposta anche al successivo reclamo del 6 febbraio 2012, riscontrandolo in data 16 febbraio 2012.

Per tutto quanto sopra esposto, Tiscali chiede il rigetto integrale delle pretese di parte avversa, respingendo qualsivoglia addebito ed assumendo la correttezza del proprio operato; rileva come, nonostante la persistente morosità, abbia, comunque, formulato al cliente una proposta conciliativa di storno dell'intero insoluto, allo scopo di dirimere la presente controversia.

### **Motivi della decisione**

#### **1. In tema di rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Dovendo dare conto del comportamento delle parti nelle due fasi procedurali ai fini della eventuale liquidazione delle spese di procedura, si rileva che le stesse hanno preso parte all'udienza di conciliazione tenutasi innanzi a questo Co.Re.Com. e che, in occasione della stessa, il rappresentante della società Tiscali ha avanzato una proposta di bonario componimento, che non è stata accolta dal ricorrente.

L'udienza di discussione di secondo grado non si è tenuta, perché non è stata richiesta, né è stata ritenuta utile per la definizione della controversia.

#### **2. Riguardo al merito.**

Forma oggetto della controversia odierna la sospensione dell'utenza per presunta morosità; il mancato recapito delle fatture e il mancato riscontro ai reclami.

Risulta provato che tra le parti è intercorso un contratto di somministrazione di servizi di telefonia fissa.

## 2.1 Sulla sospensione dell'utenza.

In proposito, l'istante lamenta l'improvvisa sospensione della propria utenza di rete fissa, a far data dal 10 settembre 2011. La società resistente conferma di avere disposto la sospensione amministrativa del servizio in questione, in attuazione dell'art. 5.3 delle proprie Condizioni generali di contratto, non avendo ricevuto riscontro, né reclamo, da parte dell'utente, ai propri precedenti solleciti di pagamento.

La norma, a tal fine, invocata dall'operatore prevede che *"in caso di mancato, o parziale, pagamento dei corrispettivi dovuti, Tiscali addebiterà al Cliente interessi di mora... Inoltre, Tiscali avrà facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio decorso inutilmente un termine di 7 giorni dal ricevimento di diffida scritta di pagamento... Resta inteso che in caso di contestazione di una fattura... è facoltà del Cliente sospendere il pagamento dell'importo contestato sino alla definizione del reclamo, essendo comunque tenuto al regolare pagamento di tutti gli altri importi e fatture non contestate."*

L'istante chiede il riconoscimento di un indennizzo per indebita sospensione del servizio voce, invocando l'applicazione dell'art. 4 del Regolamento allegato alla delibera Agcom n. 73/11/Cons. La norma citata prevede che, nel caso di sospensione o cessazione amministrativa, disposta dall'operatore senza che ve ne siano i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, venga corrisposto, in favore dell'utente, un indennizzo per ciascun servizio indebitamente sospeso.

Nel caso in esame, per come risulta dai tabulati di traffico esibiti a cura dell'operatore resistente, il servizio voce dell'odierno istante è stato sospeso, per le sole chiamate in uscita, dalla data del 10 settembre 2011; risulta altresì, agli atti del presente procedimento, che, in data antecedente, l'operatore Tiscali ha provveduto ad inoltrare all'indirizzo dell'utente alcuni solleciti di pagamento per fatture emesse e parzialmente insolute. L'ultimo sollecito, in ordine di tempo, riporta la data del 1/6/2011 e contiene anche l'esplicito avvertimento che, in caso di mancato pagamento e/o di mancato riscontro/contestazione da parte del cliente, l'operatore procederà alla sospensione del servizio, riservandosi la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ.

Da quanto sopra rilevato, deriva che la sospensione di che trattasi non risulta disposta in assenza di preavviso; essa non è, pertanto, illegittima e non è, di conseguenza, indennizzabile.

## 2.2 Sul mancato recapito delle fatture.

Stando alle dichiarazioni dell'utente, il disservizio in questione si sarebbe verificato ripetutamente, con cadenza quasi mensile, durante la non breve vigenza del contratto intercorso con Tiscali. Tuttavia, non vi è traccia, nelle schermate di sistema e nella documentazione esibita a cura dell'operatore, di segnalazioni telefoniche o di reclami scritti, da parte dell'utente, che lamentassero il su riferito disservizio. Né la parte istante, al di là di generiche affermazioni, ha fornito elementi idonei a supportare quanto dalla stessa dichiarato.

In mancanza di alcuna dimostrazione in tal senso, questo Comitato non può che concludere per l'infondatezza della domanda di parte ricorrente. Pertanto, la relativa richiesta di indennizzo non è meritevole di accoglimento.

## 2.3 Sul mancato riscontro ai reclami.

In relazione al lamentato disservizio da mancato riscontro ai reclami, l'operatore assume di avere tempestivamente risposto alle segnalazioni del cliente e deposita, a fine probatorio, copia degli sms inoltrati al numero telefonico mobile di titolarità dell'istante medesimo. Fornisce, altresì, prova dei riscontri scritti alle richieste di indennizzo/messa in mora, inoltrate dal cliente a mezzo di un legale di propria fiducia. I riscontri dell'operatore risultano inviati tempestivamente entro il termine contrattuale stabilito dalla relativa Carta dei servizi.

Non ricorrono, pertanto, i presupposti per il riconoscimento, in favore del ricorrente, dell'indennizzo per mancato riscontro ai reclami.

Per tutto quanto sopra esposto, ritenuto che la società Tiscali Italia ha documentato la correttezza del proprio operato e che, pertanto, le richieste di parte ricorrente non risultano meritevoli di accoglimento;

## 3. Sulle spese di procedura

Ritenuto, altresì, che non ricorrano le condizioni per il riconoscimento, in favore dell'istante, delle spese di procedura;

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, per 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;
- 5) 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 Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore**

f.to Awv. Rosario Carnevale