



CO.RE.COM. CAL/Rep

## DETERMINAZIONE DIRETTORIALE N. 239 DEL 19-11-2018

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

(Molina xxxxx c/ Tiscali Italia xxxx – codice utente xxxxx – n. utenza xxxxxx)

#### IL DIRETTORE

VISTI:

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";

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;

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

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" ed, in particolare, l'art. 19, comma 6, che così recita: *"la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente 500,00 (cinquecento/00) euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale"*;

il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, adottato con delibera n. 73/11/CONS. del 16 febbraio 2011;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com" e successive modifiche ed integrazioni;

l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 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, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria, in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all'adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro, ai sensi dell'art. 19, comma 7, del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, sopra citata;

DATO ATTO, inoltre, della deliberazione n. 26 del 27 luglio 2016, con cui il Comitato, oltre a confermare la delega ora citata, ha conferito allo stesso Direttore, la delega ad adottare i provvedimenti di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze;

RICHIAMATO il punto III.5.5. dell'Allegato alla delibera AgCom 276/13/CONS "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", secondo cui: *"al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'art. 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del decisum, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale"*;

VISTA l'istanza del 9 febbraio 2018, prot. n. 7747, con cui la ricorrente in oggetto ha chiesto l'intervento di questo Co.Re.Com. per la definizione della controversia in essere con la Società in epigrafe, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento (Allegato A) della delibera n. 173/07/Cons, di seguito "Regolamento";

VISTA la nota del 12 febbraio 2018, prot. n. 7947 con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della predetta controversia;

VISTA la nota pervenuta, a mezzo e-mail, il 7 marzo 2018, con cui la Società resistente ha prodotto la memoria difensiva e gli allegati;

VISTA la memoria difensiva di parte istante del 6 marzo 2018;

TENUTO CONTO degli elementi acquisiti nel corso dell'udienza di discussione, tenutasi il 7 novembre 2018;

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 0965/898XXX, ha riferito di aver effettuato la "rescissione del contratto il 6 luglio 2017, per cui ha contestato tutte le fatture emesse dall'operatore nei mesi successivi". Nello specifico, ha contestato le seguenti fatture:

- N. 171596XXX, relativa al bimestre luglio – agosto, per un importo di euro 41,89;
- N. 172594XXX, relativa al bimestre settembre – ottobre, per un importo di euro 41,89.

Inoltre, ha dichiarato che l'utenza in questione è stata disattivata il 4 luglio 2017 e che non è stata più riattivata, nonostante il pagamento della fattura n. 171596XXX.

Il tentativo di conciliazione, promosso dall'utente in relazione alla controversia *de qua*, si è concluso con il mancato accordo delle parti, come da verbale di mancata conciliazione del 30 gennaio 2018, in atti.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto:

- a) lo storno delle fatture sopra citate;
- b) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c) l'applicazione dell'art. 2, comma 5, della delibera 73/2011;
- d) le spese di procedura.

Il 7 marzo 2018, nel rispetto dei termini procedurali, la società resistente, ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, con cui respinge ogni addebito.

In ordine alla presente controversia ha dichiarato che:

- 1) l'8 febbraio 2017, l'utente ha aderito all'offerta denominata "Fibra Full", per il servizio ADSL/voce ad uso residenziale, sulla numerazione 0965/8980XX;
- 2) il 23 febbraio il servizio richiesto è stato attivato;
- 3) l'utente ha scelto di pagare le fatture mediante addebito sul conto corrente;

- 4) l'incasso della prima fattura n. 170620XXX, emessa il 3 marzo 2017, non è andato a buon fine, a causa di "Fondi Insufficienti". Analogamente, per la fattura n. 170954XXX del 2 maggio 2017, in scadenza per il 22 maggio 2017;
- 5) il 18 maggio 2017 ha inviato all'utente la lettera di sollecito, con cui lo informava della situazione contabile;
- 6) il 4 luglio 2017, il servizio è stato sospeso, in applicazione a quanto previsto nell' art. 5.3 delle condizioni generali di contratto.

L'operatore ha inoltre precisato che al momento della sospensione del servizio, oltre la fattura n. 170620XXX, con scadenza il 23 marzo 2017, citata nella lettera di preavviso del 18 maggio 2017, risultava insoluta anche la fattura n. 170954XXX, con scadenza il 22 maggio 2017. Per quest'ultima fattura, l'operatore ha inviato all'utente un sms, per sollecitarne il pagamento. Lo stesso ha sottolineato che nella lettera di sollecito del 18 maggio 2017 è stata riportata la seguente dichiarazione: "*precisiamo che l'importo della morosità indicato è aggiornato alla data della presente comunicazione e che, pertanto, potrebbe essere oggetto di eventuali successive variazioni*". Inoltre, ha sottolineato che il pagamento della fattura n. 170620XXX, con scadenza il 22 marzo 2017, è avvenuto il 3 luglio 2017, tramite c/c postale, con un ritardo di oltre tre mesi.

Ha pure rappresentato che il 26 settembre 2017 il cliente ha inviato una lettera A/R, con cui ha richiesto la cessazione del contratto, che però risultava incompleta, poiché priva di documento di riconoscimento, così come previsto dalle condizioni generali di contratto. Di conseguenza, il cliente è stato tempestivamente informato, affinché procedesse all'integrazione della richiesta, senza però ricevere alcun riscontro da parte del cliente.

Ciò nonostante, a seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi il 30 gennaio 2018, l'operatore, per buona pratica commerciale, ha comunque provveduto ad inserire l'ordine di cessazione del servizio con decorrenza retroattiva al 26 settembre 2017, stornando dalla fattura di chiusura, in corso di emissione, i canoni a partire dal 26 settembre 2017, senza calcolare i 30 giorni contrattualmente previsti per la richiesta di disdetta.

In conclusione, la resistente ha precisato che, al fine di dirimere la vertenza ed in aderenza ad una "buona pratica commerciale", in sede di udienza di conciliazione ha avanzato la proposta *pro bono pacis*, offrendo all'utente lo storno dell'intera posizione debitoria, pari a euro 170,71, ma l'istante ha ritenuto di non accettare.

Quanto al comportamento delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese di procedura, si rileva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione, senza raggiungere l'accordo, e che l'udienza di secondo grado si è tenuta perché l'istante ne ha fatto richiesta.

NEL MERITO, relativamente alla sospensione della linea, la condotta di Tiscali va vagliata alla luce tanto del dato normativo quanto di quello fattuale.

Quanto al primo, va ricordato che uno dei principi fondamentali in materia di qualità dei servizi di telecomunicazioni (come stabilito dall'art. 3, comma 4, delibera 179/03/CSP) pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi "*in modo regolare, continuo e senza interruzioni*". Le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e i casi tassativamente indicati dall'art. 5 del *Regolamento*, ossia le ipotesi di frode, ripetuti ritardi nei pagamenti o ripetuti mancati pagamenti, rispetto ai quali incombe comunque in capo all'operatore un preciso onere di informativa, così recita il comma 1 del citato art. 5: "*Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore.....può disporre la sospensione del servizio ...*", il cui mancato rispetto rende illegittima la sospensione del servizio.

Nel caso di specie, l'utenza in questione è stata sospesa da Tiscali per morosità, previo invio di lettera di sollecito di pagamento, trasmessa il 18 maggio 2017. Rimasta inesa la precedente comunicazione, l'operatore ha trasmesso all'utente un sms, con cui lo informava della morosità esistente, poiché risultava insoluta anche la fattura n. 170954XXX, emessa il 2 maggio 2017, con scadenza il 22 maggio 2017. Per tali ragioni, l'utenza in questione è stata sospesa il 4 luglio 2017.

Parte resistente ha dimostrato di avere fornito adeguata informativa in ordine alla sospensione della linea telefonica, mediante l'invio di una lettera di sollecito di pagamento e, successivamente, di un sms di alert. Di conseguenza, in presenza dei dovuti preavvisi, la sospensione deve ritenersi legittima, per cui la domanda di indennizzo formulata dall'istante non merita accoglimento.

Parimenti, non merita accoglimento la domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami, stante la genericità della domanda e la mancanza di documentazione in atti.

Si accoglie invece la richiesta di storno di tutte le fatture emesse a partire dal 26 settembre 2017, anche se la richiesta di disdetta formulata dall'istante è incompleta. Non può non evidenziarsi che l'operatore, nel corso dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, ha manifestato la volontà di inserire l'ordine di cessazione del servizio con decorrenza retroattiva al 26 settembre 2017, senza calcolare i 30 giorni contrattualmente per la gestione della richiesta di disdetta.

Si rigettano le altre richieste avanzate dall'istante.

RITENUTO che, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di procedura, nella quantificazione di rimborsi ed indennizzi, deve tenersi conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"* ed, altresì, che *"quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi"* vadano comunque *"rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia..., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione"*;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, non sono rinvenibili le condizioni per il rimborso delle spese di procedura, atteso che l'operatore si era già dimostrato disponibile ad una bonaria definizione della controversia nel corso della procedura di primo grado.

Per tutto quanto sopra esposto

#### DETERMINA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla signora **Molina M.** nei confronti delle società Tiscali Italia.

1. L'operatore, pertanto, è tenuto ad effettuare lo storno di tutte le fatture emesse a partire dal 26 settembre 2107 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione;
2. E' in facoltà del ricorrente avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del vigente Regolamento;
3. Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento *"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";
4. La presente determinazione è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web, sia dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, sia del Co.Re.Com. 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.

Reggio Calabria, 19 aprile 2018

Il Responsabile del Procedimento  
F.to **Avv. Antonia Repaci**

IL DIRETTORE DEL CO.RE.COM.  
F.to **Avv. Rosario Carnevale**