



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 3/2011

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Figliuzzi XXXXX, l.r. "XXXXX" XXX. c/ Tiscali Italia XXX

IL PRESIDENTE

giorno 31 gennaio 2011, nella sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, assistita dall'Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

dato atto che la seduta del Comitato, prevista per oggi in cui si doveva procedere all'approvazione delle definizioni delle controversie, non si è potuta tenere per mancanza del numero legale;

ritenuto che i termini procedurali previsti dalla normativa vigente sono scaduti per tutti i ricorsi posti oggi in decisione;

considerato che per la natura provvedimento delle deliberazioni *de quibus* non è dato rinviare ulteriormente la decisione di essi, anche nella considerazione che la loro approvazione era stata già fissata per la seduta del 19 gennaio 2011, appositamente convocata;

visto il verbale della seduta odierna che forma parte integrante del presente deliberato;

visto l'art. 3, comma 2, lettera d) del Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni;

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";

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. modifiche ed integrazioni;

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 06/05/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 6161, con cui il Sig. Figliuzzi XXXX, l.r. "XXXXX XXX" 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.;

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la nota del 10/05/2010 (prot. n. 3822), 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. 6992 del 08/10/2010) 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 28/10/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 28/10/2010, 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:

1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il sig. Figliuzzi XXXX, l.r. della XXX "XXXX", titolare dell'utenza telefonica di rete fissa n. XXXXX con il gestore Telecom Italia, ha in corso una controversia nei confronti del gestore Tiscali Italia; in particolare lamenta di non aver potuto ottenere l'attivazione del servizio ADSL sulla predetta utenza telefonica da parte del gestore Telecom Italia, a causa di un impedimento sulla linea, disposto dal gestore Tiscali Italia. Il blocco sulla linea risulta dovuto ad una pregressa morosità dell'utente per un credito vantato dal precedente gestore Tiscali, per l'importo complessivo di euro 619,02 (seicentodiciannove/02).

Il ricorrente respinge ogni addebito, sostenendo che le somme vantate da Tiscali non sono dovute, in quanto relative al servizio ADSL non usufruito e disdettato dal cliente stesso in data 25/01/2007.

Al riguardo l'utente precisa di avere attivato, con il gestore Tiscali Italia, nell'anno 2003, un contratto ADSL a consumo, denominato *senza canone*, e di averlo disdettato con raccomandata A.R. del 22/01/2007, pervenuta alla Tiscali il 25/01/2007; avendo, nel mese di dicembre 2009, deciso di attivare l'offerta Alice casa internet con Telecom Italia ed avendo preso accordi con la stessa Telecom per l'installazione dell'impianto, gli veniva comunicato che la pratica era stata annullata per il blocco disposto sulla linea dal gestore Tiscali, a causa dell'anzidetta morosità.

Permanendo l'impedimento, l'utente, in data 01/02/2010, adiva questo Corecom, depositando istanza di conciliazione.

Il 22/02/2010 il procedimento conciliativo si concludeva con esito negativo, ai sensi dell'art. 8, comma 3 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.).

Successivamente, in data 06/05/2010, unitamente all'istanza di definizione della controversia, il ricorrente depositava al prot. Corecom istanza per provvedimento temporaneo, al fine di poter ottenere la rimozione del blocco sulla linea da parte di Tiscali. A seguito di segnalazione dello stesso Corecom, l'operatore Tiscali provvedeva alla rimozione del blocco, avviando le procedure per la cessazione del servizio ADSL attivo sulla predetta linea telefonica. In data 14/05/2010 la linea in questione veniva resa libera dalla portante ADSL Tiscali.

Nella sua istanza di definizione della controversia, il sig. Figliuzzi ha chiesto che si accerti l'illegittimo comportamento del gestore Tiscali, per il blocco disposto sulla propria utenza, che ha di fatto impedito l'attivazione del servizio ADSL con un altro gestore e che si dichiari non dovuto il credito vantato dall'operatore Tiscali nei suoi confronti, per l'importo complessivo di euro 619,02 (seicentodiciannove/02), in quanto relativo ad un servizio già disdettato, con conseguente storno delle fatture emesse, risarcimento danni e/o indennizzo e con vittoria di spese e competenze di procedura.

Nella propria memoria difensiva, acquisita agli atti istruttori, la società Tiscali, oltre a precisare che in data 29/05/2006, dietro richiesta del cliente, l'originario contratto di abbonamento per il servizio ADSL, denominato *senza canone*, attivo dal 08/12/2003, veniva modificato dalla formula a *consumo* alla formula *flat* con canone mensile di euro 19,95, conferma che in data 22/01/2007 l'utente richiedeva la disdetta del contratto suddetto mediante raccomandata A.R.

Dichiara, altresì, che, in data 31/01/2007, mettendo in atto un tentativo di *retention* del cliente, aveva provveduto a contattarlo telefonicamente, formulando una proposta commerciale. Nel corso di quella conversazione telefonica il referente legale della società Aurora di Calabria dichiarava di accettare l'offerta di Tiscali ed espressamente manifestava la volontà di revocare la disdetta del 22/01/2007. Di ciò, Tiscali fornisce, come prova, la registrazione vocale del colloquio intercorso con l'utente.

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Inoltre, Tiscali dichiara, e ne fornisce la prova, che in data 31/01/2008 la società istante richiedeva la modifica del contratto dalla formula *ADSL 640 flat* a quella *office flat 2 mega*.

In data 30/04/2009 Tiscali provvedeva ad inviare all'utente un sollecito di pagamento per tre fatture, di complessivi euro 153,87 (centocinquante/87), che rimanevano insolte. Permanendo la morosità, il 12/12/2009 Tiscali sospendeva il servizio adsl nei confronti del cliente ed in seguito dava mandato ad una società per il recupero del credito, che ammontava all'importo complessivo di euro 619,02.

Infine, ottemperando alla segnalazione di questo Corecom del 10/05/2010, conseguente all'avvio del procedimento per provvedimento temporaneo, Tiscali inviava a Telecom l'ordine di liberazione della linea dalla portante adsl. La linea veniva resa libera dal 14/05/2010.

Tiscali inoltre dichiara che il servizio adsl è stato regolarmente utilizzato dal cliente dal 30/01/2007 al 12/12/2009 e che le fatture insolte sono relative al periodo di regolare fruizione del servizio e, pertanto, sono dovute.

La richiesta di disdetta del 22/01/2007 era stata revocata poiché il cliente aveva manifestato, come risulta dalla registrazione vocale, la volontà di mantenere attivo il contratto, accettando l'offerta commerciale del gestore.

2) Valutazioni in ordine al caso in esame.

Preliminarmente si dà atto che il giorno dell'udienza di discussione presso questo Corecom, la parte istante è stata presente a mezzo di un proprio procuratore e che nessun rappresentante è stato presente per il gestore Tiscali Italia, che, tuttavia, aveva proposto di poter intervenire all'udienza telefonicamente. Tale proposta non è stata accolta dal Corecom Calabria.

Nel merito si osserva che:

il cliente manifesta, in un primo momento, la volontà, formalizzata nella raccomandata A.R. del 22/01/2007, di recedere dal contratto con la società Tiscali per la fornitura del servizio Adsl. In data successiva (31/01/2007) il cliente, contattato telefonicamente dall'operatore, aderisce ad una proposta commerciale, evidentemente ritenendola conveniente, e revoca la precedente richiesta di disdetta, manifestando la volontà di mantenere in vita il rapporto contrattuale con l'operatore sopra considerato.

In proposito Tiscali fornisce la prova del nuovo accordo intercorso tra le parti, decorrente dal 31/01/2007, mediante la produzione della registrazione vocale del colloquio avuto con il cliente. Il nuovo contratto, concluso telefonicamente, rientra nella categoria dei contratti a distanza ed è disciplinato dalle norme del d.lgs. 185/99 e del d.lgs. 206/2005.

Stando alle dichiarazioni dell'operatore ed in base alla documentazione acquisita nel corso della presente istruttoria, risulta che il cliente ha inteso proseguire nel rapporto contrattuale con Tiscali, dopo il 31/01/2007. Infatti non si è avvalso della facoltà di recedere dal contratto, ha continuato a pagare le fatture emesse da Tiscali fino al mese di ottobre 2007 e, soprattutto, ha utilizzato il servizio ADSL dal 30/01/2007 al 10/12/2009, come si evince dalla documentazione prodotta dallo stesso gestore.

Ad ulteriore riprova della volontà dell'utente di proseguire nel rapporto contrattuale in essere con la società Tiscali, la stessa esibisce agli atti ulteriore documentazione da cui si evince che nei sistemi CRM (*customer relationship management*) della società Tiscali, l'utente qui considerato richiedeva, in data 31/01/2008, la modifica del contratto dalla formula *Adsl 640 flat* a quella *Office flat mega*.

Si è accertato, inoltre, che la società Tiscali, stante la morosità dell'utente, ha disposto la sospensione del servizio Adsl sulla linea in questione. Tuttavia, in ottemperanza alla segnalazione di questo Corecom, ha provveduto a revocare il provvedimento di sospensione, dando avvio alla procedura per la cessazione del servizio.

Ciò premesso, in base alle risultanze istruttorie ed alle prove documentali esibite agli atti del presente procedimento, non è configurabile, nei confronti del gestore Tiscali Italia, responsabilità da inadempimento contrattuale in relazione agli addebiti contestati dalla ricorrente che, anzi, risulta debitrice, verso la stessa Tiscali per le fatture emesse e non pagate per il periodo di effettiva fruizione del servizio in questione.

Ritenuto, per quanto sopra esposto, che la società convenuta ha dimostrato la correttezza del proprio operato e che, pertanto, le pretese indennitarie/risarcitorie di parte istante non possono trovare accoglimento;

Ritenuto, altresì, che non ricorrono le condizioni per il rimborso delle spese di procedura;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Consiglio Regionale
della Calabria

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA

- 1) Di rigettare integralmente le richieste di parte istante, 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) 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";
- 3) 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.

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

F.to Avv. Rosario Carnevale