

DETERMINA Fascicolo n. GU14/309236/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ***** - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.)****IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante: “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante: “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA l’istanza dell’utente ***** , del 23/07/2020 acquisita con protocollo n. 0317522 del 23/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 17/06/2020, l'utente ***** , codice fiscale ***** , ha presentato in data 23/07/2020 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.). L’utente riferisce che a novembre del 2017 ha deciso di disattivare l’abbonamento (codice cliente n. 438****55) con Tiscali che comprendeva 2 servizi: il servizio voce con il numero 070****01 ed il servizio dati con l’adsl. Tuttavia la disattivazione del servizio è avvenuta 614 giorni dopo la ricezione della raccomandata A/R di recesso da parte di Tiscali, anziché entro 30 giorni come previsto dal contratto con un ritardo di 584 giorni e dopo 6 comunicazioni scritte (tra richieste di recesso e relativi reclami), e precisamente:

- 1) nota del 21/11/2017 con cui richiede a Tiscali, tramite raccomandata a/r, la disattivazione della linea 070*****01, ricevuta il 23/11/2017 e quindi avrebbe dovuto disattivare i servizi entro il 23/12/2017 (All. 1);
- 2) una seconda raccomandata con la richiesta di recesso rimasta inadempita, ricevuta dall'operatore il 18/01/2018 (Alleg. 2);
- 3) il reclamo ignorato del 24 maggio 2018 tramite raccomandata (Alleg. 3);
- 4) il reclamo ricevuto il 19/07/2018 tramite raccomandata A/R, non preso in considerazione (Alleg. 4);
- 5) il reclamo inviato via pec e ricevuto il 01/07/2019, relativamente al quale gli operatori del call center riferirono che non era stato ricevuto, per cui l'istante procedette a rinviarlo il giorno seguente mediante pec (ed era stato invece ricevuto essendo una pec ed essendomi state recapitate le ricevute) (Alleg. 5);
- 6) il reclamo inviato via pec e ricevuto da Tiscali il 02/07/2019 (Alleg. 6).

L'utente riferisce inoltre che in data 30/07/2019, Tiscali ha finalmente provveduto a disattivare il servizio voce (Alleg. 7) e dati (Alleg. 8), limitandosi però alla sola emissione delle note di credito delle fatture con periodo di riferimento tra 18/05/2018 e 30/09/2019 (Alleg. 9), senza rimborsare-stornare alcuna fattura con periodo di riferimento che va dal 23/12/2017 (data in cui avrebbe dovuto disattivare il servizio) al 18/05/2018, e senza riconoscere alcun indennizzo per i disagi creati con il suo operato. L'istante in considerazione delle perdite di tempo per inviare la documentazione affinché l'abbonamento fosse disattivato (6 documenti tra richieste di recesso recessi e reclami), del tempo dedicato a preparare la documentazione per l'istanza di conciliazione e di definizione, e dello stress causato dalla società di recupero crediti cui Tiscali ha girato la sua pratica, chiede:

- 1) Indennizzo per la mancata disattivazione del servizio dati e voce.
- 2) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo pervenuto a Tiscali il 19/07/2019: € 300,00 ai sensi dell'articolo 12 comma 1 dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS.
- 3) Rimborso delle fatture riferite a consumi e canoni seguenti la data del 23/12/2017 (data entro la quale Tiscali avrebbe dovuto disattivare il servizio a seguito della richiesta di recesso); dopo tale data era stata pagata una fattura di € 42,61.
- 4) Storno degli importi insoluti e regolarizzazione della posizione contabile.
- 5) Rimborso delle spese di procedura Repliche dell'istante L'istante ha offerto le proprie controdeduzioni alla memoria dell'operatore precisando quanto esposto nell'istanza, contestando le affermazioni dell'operatore (sostenendo in particolare che la mancanza del documento d'identità non può essere un pretesto per la mancata lavorazione del recesso) e insistendo sulla richiesta di indennizzo in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore e del disagio procurato all'utente.

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni, nelle quali osserva che l'istante" era titolare, dal 2015, di un servizio Adsl e voce, denominato "Tutto Incluso Light" (di seguito "il Contratto"), associato alla linea 070*****01 nativa Tiscali Nel merito precisa che contrariamente a quanto attestato dall'Istante, non sussiste ritardo nella gestione della richiesta di disdetta in quanto la prima richiesta di disdetta (21/11/2017) è stata revocata dal Sig. ***** (figlio dell'istante) che ha dichiarato di essere espressamente autorizzato, alla revoca, dalla titolare del contratto. Produce la registrazione vocale e il contatto social per rimarcare la loro volontà e afferma di aver pertanto accolto la volontà del Cliente. Evidenzia inoltre che la nuova raccomandata di disdetta del 16/01/2018 è pervenuta incompleta, in quanto mancante del documento d'identità, e a tal fine allega (cfr.All.3) la raccomandata realmente ricevuta e pertanto contesta l'allegato 2 prodotto dal Cliente in quanto il documento d'identità non era presente al momento della ricezione. L'operatore contesta anche l'allegato 3 prodotto dall'istante in quanto il reclamo non è registrato nei sistemi Tiscali. Nell'allegato prodotto, inoltre, non è presente la prova della ricezione, e pertanto, lo stesso non è probante. Conferma la ricezione e comunica il mancato riscontro entro i termini previsti nella Carta dei Servizi dell'allegato 4 prodotto dall'Istante, ossia del reclamo del 18/07/2018 avente ad oggetto "contestazione fatture 181220598 del 02/05/2018 e 181663700 del 02/07/2018, i. Afferma che non risulta pervenuta la pec del 02/07/2019 (Allegato 5 prodotto dall'Istante) e il Cliente non produce prova di trasmissione, Comunica, comunque, di aver ricevuto una comunicazione, sempre tramite pec il 01/07/2019 completa del documento d'identità, ragion per cui ha cessato il contratto Precisa come, con la fattura di chiusura del 02/07/2019 con un importo negativo di € - 326,30 (All.8) e con la nota di credito n° 218402683 (All.9) abbia annullato tutta la posizione debitoria a far data dal 01 aprile 2018. Tiscali precisa di non aver addebitato all'istante neanche il contributo di disattivazione. La situazione contabile è sanata e, dal 01/04/2018, nulla è stato addebitato all'Istante. Conclude affermando che, la richiesta di indennizzo avanzata dall'Istante è del tutto pretestuosa e non può trovare accoglimento. in

quanto non esiste una voce “mancata cessazione/Disdetta”, e l’art.9 non può trovare applicazione nemmeno per analogia. Precisa, che all’istante non si è recato alcun danno, la ritardata cessazione non ha in alcun modo comportato l’impossibilità per il Cliente di attivarsi con altro gestore. Il contratto era, come sopra già indicato, attivo su linea nativa Tiscali. Il solo disagio che ha avuto il Cliente è stato quello di ricevere i solleciti per il recupero del credito. Lo stesso non può, tuttavia, essere equiparato a grave inadempimento o alla stregua delle casistiche contemplate dal regolamento.

Entrambe le parti hanno partecipato all’udienza di cui all’art. 16 comma 4 Delibera 353/19/CONS tenutasi in data 19/10/2021 che si concludeva con un mancato accordo. Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria le richieste della parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. Le richieste sub 1) di indennizzo per mancata disattivazione del servizio voce e dati, sub 3) di rimborso delle fatture riferite a consumi e canoni seguenti la data del 23/12/2017 e sub 4) di storno degli importi insoluti e regolarizzazione della posizione contabile devono essere trattate congiuntamente, assumendo tutte come presupposto la mancata lavorazione della disdetta. Dall’esame della documentazione in atti emerge che con raccomandata del 21/11/2017, l’utente ha chiesto di recedere dal contratto stipulato con l’operatore. Tuttavia pochi giorni dopo, mediante il canale social n. 726996, il sig. ***** figlio dell’istante ha chiesto, indicando precisamente il numero del contratto di poter annullare la precedente disdetta. Ed effettivamente, l’operatore ha prodotto agli atti una registrazione vocale del 05/12/2017 dalla quale (All.1) si evince che, il Sig. ***** , affermando di agire per conto dell’istante, ha revocato la precedente disdetta. Quindi l’operatore correttamente non ha dato seguito alla disdetta del 21/11/2017 revocata dal figlio dell’istante, che ha agito in rappresentanza della madre. Se poi quest’ultima intendesse disconoscere l’operato del suo rappresentante, asserendo che ha agito senza averne i poteri, graverebbe sul falso rappresentante l’obbligo di tenere indenne l’operatore dagli eventuali danni subiti, per aver confidato sull’esistenza della delega. Vi è prova in atti che in data 18/01/2018, l’istante ha inoltrato una nuova richiesta di recesso, della quale il gestore conferma la ricezione affermando, tuttavia, di non averla lavorata a causa della sua incompletezza, vista la mancata allegazione del documento di identità. Con riferimento all’eccezione sollevata dalla società circa l’omessa allegazione della copia di un documento di identità, circostanza questa adottata a giustificazione del ritardo nella cessazione della linea, va precisato che l’operatore avrebbe dovuto prontamente comunicare all’utente l’incompletezza della documentazione, evitando il protrarsi della fatturazione indebita. Nel caso in questione l’operatore afferma di aver informato l’utente dell’incompletezza della domanda di disdetta. Sul punto, tuttavia, si evidenzia che 1) l’operatore – si è limitato a produrre una schermata tratta dai propri sistemi dalla quale si evince esclusivamente l’invio del messaggio ma non vi è alcuna prova della effettiva ricezione da parte dell’istante 2) in assenza di riscontro e a fronte di una manifestazione di volontà (quella di dare disdetta al contratto) espressa in maniera inequivocabile, non risulta che l’operatore si sia fatto parte attiva per rispondere adeguatamente ad una esigenza manifestata del cliente, contattandolo per accertarne la volontà ed evitare il protrarsi di una situazione di incertezza (e la conseguente fatturazione indebita). In considerazione di ciò e alla luce del corredo probatorio in atti, risulta confermato l’inadempimento lamentato dall’istante in quanto l’operatore avrebbe dovuto provvedere alla dismissione del servizio entro il termine di efficacia dei 30 giorni, decorrenti dalla ricezione della richiesta di disdetta contrattuale avvenuta il 18/01/2018. L’istante, pertanto ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione amministrativa mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente all’utenza riferita a periodi successivi al 18 febbraio 2018 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea; dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta. (In definitiva, giacché l’operatore sostiene di aver annullato tutta la posizione debitoria a far data dal 01 aprile 2018, dovrà procedere a stornare / rimborsare della fatturazione relativa al periodo compreso tra il 18 febbraio e il 31 marzo 2018) Viceversa, non merita accoglimento la richiesta dell’istante di cui al punto 1) di indennizzo per mancata disattivazione del servizio voce e dati atteso che il vigente regolamento in materia di indennizzi non contempla la mancata lavorazione del recesso contrattuale tra le fattispecie di indennizzo richiesto e, in conformità all’orientamento costantemente espresso dall’Autorità Garante per le Comunicazioni, secondo il quale non si ritiene possa trovare applicazione, in via analogica, altra norma regolamentare. Infatti, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l’annullamento e/o rimborso degli importi) la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto non comporta per l’utente un disagio indennizzabile. Sulla mancata risposta ai reclami (richiesta n.4) L’istante chiede l’indennizzo per mancata risposta ai reclami e a tal fine produce diversi reclami e in particolare 1) Il reclamo del 24 maggio 2018 inoltrato

tramite raccomandata (Alleg. 3) il quale tuttavia risulta sguarnito delle ricevute di consegna al gestore e, da orientamento costante dell'AGCOM, deve essere rigettata la domanda dell'utente volta ad ottenere un indennizzo per mancata risposta dell'operatore al reclamo qualora la parte non sia in grado di fornire la prova dell'avvenuto invio del reclamo stesso. 2) il reclamo inviato via pec e ricevuto il 01/07/2019, al quale tuttavia Tiscali ha dato seguito per fatti concludenti, (Alleg. 5) cessando il contratto ed emettendo la fattura di chiusura del 02/07/2019 con un importo negativo di € -326,30 e la nota di credito n° 218402683 che sanano la situazione contabile dal 01/04/2018. 3) il reclamo inviato via pec e ricevuto da Tiscali il 02/07/2019 (Alleg. 6), il quale non può essere utilmente considerato ai fini dell'erogazione del relativo indennizzo in quanto non presenta le caratteristiche di un reclamo. Il reclamo infatti è "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Pertanto non può essere considerato "reclamo" una nota che lo stesso utente lo qualifica come richiesta della copia del contratto. La domanda è fondata e va accolta, invece, in riferimento al reclamo del 18/07/2018 (ricevuto dall'operatore il 19/07/2018) avente ad oggetto "contestazione fatture 181220598 del 02/05/2018 e 181663700 del 02/07/2018. Riguardo a tale reclamo lo stesso operatore ne conferma la ricezione e comunica di non averlo riscontrato entro i termini previsti nella Carta dei Servizi. Per potere liquidare l'indennizzo, occorre richiamare l'art. 12 comma 1 del regolamento indennizzi. Nel caso di specie, l'indennizzo va riconosciuto nella misura massima di € 300,00 essendo trascorso oltre un anno tra il 19/11/2018, giorno di trasmissione del primo reclamo, e il 17/06/2020, giorno dell'udienza di conciliazione. 3. Sulle spese del procedimento. La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è prevista dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Nel caso in esame tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e del grado di partecipazione di entrambe, tenuto altresì conto della circostanza che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate, sussistono giustificati motivi per rigettare la richiesta dell'utente e compensare le spese di procedura.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/07/2020, è tenuta a 1. regolarizzare la posizione amministrativa/ contabile dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) di tutta la fatturazione inerente all'utenza riferita a periodi successivi al 18 febbraio 2018 fino a conclusione del ciclo di fatturazione, al netto delle somme già eventualmente stornate/rimborsate dal gestore e al netto dei costi dovuti per la disattivazione della linea; 2. ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito eventualmente aperta 3. corrispondere all'istante l'indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo 4. A comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento del presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
NOEMI ATZEI