



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N.14.

***** / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/221204/2019)

Il CORECOM Sardegna

NELLA riunione del Il Corecom Sardegna del 14/04/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

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, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d'atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

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 l’istanza di ***** del 20/12/2019 acquisita con protocollo n. 0549402 del 20/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società ***** ha presentato, in data 20/12/2019, istanza ai sensi dell'art. 14 e ss. del Regolamento, per la definizione di una controversia con la società Tiscali, con riferimento al servizio di telefonia fissa, tipo contratto affari. L'istante lamenta la sospensione della linea telefonica e ADSL dal 12 dicembre 2018 al 31 gennaio 2019 e avanza le seguenti richieste: 1. storno delle fatture impagate e rimborso fatture pagate e non dovute; 2. indennizzo per mancata risposta al reclamo; 3. indennizzo per malfunzionamento del servizio nel periodo precedente la sospensione; 4. indennizzo per sospensione del servizio; 5. indennizzo automatico; 6. indennizzo disagio subito L'utente, in data 24/02/2021, ha presentato repliche e integrazioni confermando la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, effettuati anche al numero 130, e insistendo sulla illegittimità della sospensione amministrativa dall'11/12/2018 al 31/02/2019.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore riferisce che l'utente era titolare di un contratto ADSL e VOCE in tecnologia Voip, denominato Officeone, in relazione al quale, in data 11/12/2018, si disponeva la sospensione amministrativa del servizio per insolvenza, poi riattivato il 27/12/2018. L'operatore riferisce altresì che il contratto con l'utente è cessato in data 11/02/2019 a seguito di migrazione e che solo dopo tale data, e precisamente il 02/04/2019, l'utente inviava un reclamo già riscontrato dall'ufficio competente. Nella stessa data emetteva una fattura di cessazione dalla quale risulta un insoluto complessivo di € 164,53. Nel merito l'operatore eccepisce che:

- la richiesta di indennizzo per malfunzionamento nel periodo precedente la sospensione è generica e priva di fondamento;
- la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo è infondata in quanto l'unico reclamo pervenuto è stato puntualmente riscontrato;
- in merito alle fatture pagate e non dovute e storno dell'insoluto riferisce che l'utente non ha presentato alcun reclamo;
- in merito alla richiesta di indennizzo per sospensione del servizio dal 12/12/2018 al 31/01/2019 evidenzia che la sospensione è lecita e che, nonostante la riattivazione sia avvenuta il 27/12/2018, l'utente abbia ripreso ad utilizzare il servizio solo il 10/01/2019. Pertanto, pur dichiarandosi disponibile allo storno dell'insoluto, conclude per:

1. rigetto della richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo in quanto puntualmente riscontrato;
2. rigetto della richiesta di indennizzo per disservizi anteriori alla sospensione del servizio in quanto generica e priva di fondamento;
3. rigetto della richiesta di indennizzo relativa alla sospensione del servizio in quanto avvenuto in modo lecito;
4. rigetto delle ulteriori richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda viene accolta nei limiti che seguono. Si esaminerà preliminarmente, seguendo un criterio logico-cronologico, la richiesta di indennizzo di cui al punto 3,

relativa al periodo anteriore alla sospensione del servizio. L'utente non ha allegato alcun reclamo e la generica indicazione dei reclami inoltrati, senza indicare né il tempo dell'inoltro, né elementi identificativi, non è sufficiente ad assolvere all'onere della prova. E' agli atti, peraltro prodotto dall'operatore, solo un reclamo in cui, tramite la Casa del consumatore, il cliente lamenta l'assenza della linea telefonica e adsl dal 12 dicembre 2018 al 31 gennaio 2019. Quindi, per il noto principio secondo il quale l'onere della prova dell'esatto adempimento incombe sul gestore convenuto, ma l'utente è tenuto a segnalare puntualmente e tempestivamente il disservizio, la richiesta di indennizzo per malfunzionamento deve essere rigettata. Il reclamo nel quale, come detto, si lamentava l'assenza di linea, pur datato 01/02/2019 (per un mero errore materiale viene indicato 2018), sarebbe stato ricevuto dal gestore soltanto il 01/04/2019, circostanza non contestata dall'utente e pertanto da ritenere pacifica. Il gestore allega agli atti una risposta al suddetto reclamo del 4 aprile 2019, ma non fornisce prova dell'avvenuta ricezione da parte del cliente, il quale, da parte sua, anche nelle memorie di replica, nega di aver ricevuto una risposta scritta. Nonostante nella risposta al reclamo venga indicata come modalità di trasmissione la raccomandata, il gestore non produce l'avviso di ricevimento. Non può pertanto ritenersi provata la circostanza addotta secondo cui il reclamo sarebbe stato puntualmente riscontrato e ciò equivale ad una mancata risposta: deve essere accolta la richiesta di indennizzo proposta dall'istante, quantificata, ai sensi dell'art. 12 della Delibera 347/18/CONS, in 300 euro. Per quanto riguarda, invece, la sospensione del servizio, è necessario verificare se sussistono i requisiti, previsti dall'art. 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, affinché possa considerarsi posta in essere lecitamente. L'operatore può sospendere il servizio in caso di ripetuti ritardi di pagamento, o di ripetuti mancati pagamenti, soltanto previo congruo preavviso al cliente. In particolare, per quanto concerne il ritardato pagamento, come nel caso di specie, la norma precisa che il ritardo non può intendersi ripetuto se, nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione, i pagamenti sono stati effettuati regolarmente e che può considerarsi ritardato soltanto il pagamento avvenuto oltre i 15 giorni dalla scadenza della fattura. Sulla base delle allegazioni fornite dallo stesso utente: la bolletta del 02/04/2018, con scadenza 02/05/2018, è stata pagata il 12/06/2018; la fattura del 02/06/2018, con scadenza 02/07/2018, è stata pagata l'08/08/2018; quella del 02/08/2018, con scadenza 01/09/2018, è stata pagata il 26/09/2018, quella del 02/10/2018, con scadenza 01/11/2018, è stata saldata il 05/12/2018. Da ciò è evidente che nell'arco di oltre sei mesi il pagamento delle bollette è avvenuto sempre in ritardo di più di 15 giorni dalla scadenza prevista. Il gestore produce diversi solleciti di pagamento preavvisando che in mancanza di riscontro da parte del cliente si sarebbe proceduto alla sospensione del servizio, ma, anche in questo caso, come nel precedente, non fornisce prova dell'avvenuta ricezione da parte del cliente, che nega tale circostanza. Nel caso di specie si ritiene sussistente un concorso di colpa delle parti: il cliente ha pagato ripetutamente in ritardo le fatture e l'operatore non ha fornito la prova del preavviso di sospensione, e pertanto, si reputa congruo riconoscere all'istante la metà dell'indennizzo previsto per sospensione illecita. Le parti non concordano sulla data di riattivazione: l'utente parla del 31/01/2019 e l'operatore sostiene che il servizio è stato ripristinato già dal 27 dicembre. Poiché, però, l'istante ammette che il 27 dicembre è stato riattivato almeno uno dei due servizi previsti in contratto, si prenderà tale data come riferimento per il calcolo dell'indennizzo. Ai sensi dell'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, della Delibera 347/18/CONS, l'indennizzo sarebbe stato determinato in € 240,00 (€ 15,00 euro x 16 giorni) che, come detto, deve essere corrisposto per un importo pari alla metà e quindi € 120,00. Per quanto riguarda la

richiesta di cui al punto 5 si evidenzia che l'art. 3, che prevede l'indennizzo automatico, richiama l'art. 5 comma 1, ai sensi del quale l'indennizzo è già stato riconosciuto in questa sede, e si tratterebbe pertanto di una duplicazione. È evidente che le due ipotesi siano alternative e che il disposto di cui all'art. 5 operi soltanto nel caso in cui l'indennizzo non venga riconosciuto spontaneamente dell'operatore. La voce di cui al punto 6, invece, non risulta tra quelle indennizzabili in sede di definizione e pertanto la relativa richiesta deve essere rigettata. Infine la richiesta di rimborso delle fatture pagate e non dovute è del tutto generica: non vengono indicate nel dettaglio le fatture in questione né il motivo per cui dovrebbero ritenersi non dovute. Anche quest'ultima, quindi, deve essere respinta. Mentre, per quanto concerne lo storno delle fatture non pagate, sebbene la domanda di storno sia formulata in modo generico, senza allegazioni documentali a sostegno, e poiché il gestore, nella memoria difensiva, si dichiara disponibile allo storno dell'insoluto, la relativa richiesta viene accolta in via equitativa.

DELIBERA

Articolo 1

1. In parziale accoglimento dell'istanza, nei termini di cui in motivazione, la società Tiscali è tenuta a:

- corrispondere all'istante la somma di € 300,00 (trecento/00) per mancata risposta al reclamo;
- corrispondere all'istante la somma di € 120,00 (centoventi/00) per sospensione amministrativa del servizio;
- stornare l'insoluto pari a € 164,53
- comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Cagliari, 14 aprile 2021

LA PRESIDENTE
Luisa Anna Ronchi