

DELIBERA N. 42

***** / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/404338/2021)

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 14/09/2021;

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 modificata 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. 353/19/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.;

VISTO in particolare l’art. 7 comma 2 della predetta legge;

VISTA l’istanza di ***** del 11/03/2021 acquisita con protocollo n. 0124052 del 11/03/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ditta *****, codice fiscale/P.IVA *****, rappresentata dall'utente *****, in qualità di legale rappresentante, codice fiscale *****, ha presentato in data 11/03/2021 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 l'operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.). Servizio di Telefonia fissa - Tipo di contratto: Affari –

L'utente espone di essere stata cliente Tiscali per la linea numero 070****20, fino a gennaio 2019 allorché cambiava operatore. A dicembre 2019 riceveva una richiesta di pagamento relativa ad una fattura Tiscali mai ricevuta dell'importo di € 61,00. Dall'area clienti Tiscali risultava una fattura emessa il 02/09/2019, mai notificata, n. 191772628, che conteneva un addebito di € 61,00 per un router già pagato e per il quale non erano previste spese alla chiusura del contratto, come sarebbe confermato dalla registrazione vocale.

Afferma di avere inviato un reclamo in data 22 gennaio 2020, senza ottenere risposta e di aver provveduto al pagamento di quanto richiesto per non incorrere in azioni esecutive.

Chiede pertanto di disporre il rimborso della somma di € 61,00, il pagamento di € 300, 00 per omessa risposta al reclamo ed il pagamento di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedimento.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è costituito tempestivamente nel presente procedimento mediante deposito di memorie e documenti. Riferisce che in data 17/02/2015 la Cliente aderiva alla registrazione di un servizio adsl e voce denominato Tutto Incluso Affari Light. Evidenzia che, in fase di adesione, la cliente forniva, come recapiti di reperibilità e per la ricezione delle comunicazioni, l'e-mail e il numero mobile 3402****79 (All.1) che sono sempre stati utilizzati per l'invio delle fatture e per altre comunicazioni di servizio (All.2). Rende noto che l'istante pagava con addebito diretto pertanto le fatture venivano spedite via email. In data 30/01/2019 si provvedeva alla cessazione del servizio in seguito alla notifica di migrazione pervenuta da altro OLO. In data 01/02/2019, a seguito della predetta cessazione, veniva inviata comunicazione, e-mail *****@tiscali.it- cell. 3402****79, con la richiesta di restituzione modem (cfr.All.2). In data 02/09/2019 in seguito alla mancata restituzione del HW, veniva emessa la fattura n. 191772628 di € 61,00 relativa al contributo per la mancata restituzione del modem a carico del cliente. In data 29/01/2020, l'operatore riscontrava (All.3) puntualmente il reclamo, inviato dalla Cliente il 22/01/2020, in merito ai costi fatturati per la mancata restituzione del modem.

Tiscali ritiene la fattura fondata sulla base delle Condizioni Generali di Contratto, art. 7.3 (All.B) art. 6.3, (All.B bis). Evidenzia inoltre che il predetto reclamo è stato inviato fuori dai termini in quanto, come precisato nella Carta dei Servizi, art 3.3, (All.A) resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro tre mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo di cui al successivo articolo 3.6. infine, comunica che Tiscali Italia spa, per buona pratica commerciale, comunica di aver predisposto lo storno della fattura oggetto di contestazione mediante la nota di credito n° 218401780 (All.4) e si impegna a rimborsarla entro trenta (30) giorni mediante bonifico bancario intestato all'istante.

Al contrario, l'operatore rigetta ogni pretesa avversa legata alla mancata gestione del reclamo, che come sopra menzionato era fuori dai termini, nonché legata ad eventuali spese procedurali in quanto non giustificate per la presenza di Tiscali al tentativo obbligatorio di conciliazione.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente occorre rilevare che in relazione alla richiesta di rimborso della fattura n. 191772628 relativa al contributo per la restituzione del modem è cessata la materia del contendere in quanto l'operatore ha prodotto la nota di credito n. 218401780 in riferimento alla predetta fattura e per l'intero importo in essa indicato in contestazione, il che rende superfluo l'accertamento circa la fondatezza dell'istanza di rimborso.

Riguardo alla richiesta di indennizzo per omessa risposta al reclamo si ritiene che la stessa non meriti accoglimento.

In primo luogo, non risulta allegata al presente procedimento la ricevuta di avvenuta consegna e nemmeno la ricevuta di accettazione della PEC inviata il 22 gennaio 2021, contenente il reclamo stesso. Dunque, manca la prova sia dell'invio del messaggio, sia dell'avvenuta ricezione da parte dell'operatore. Infatti, l'art. 6 del D.P.R. n. 68 del 2005 (Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3) prevede che "1. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal mittente fornisce al mittente stesso la ricevuta di accettazione nella quale sono contenuti i dati di certificazione che costituiscono prova dell'avvenuta spedizione di un messaggio di posta elettronica certificata. 2. Il gestore di posta elettronica certificata utilizzato dal destinatario fornisce al mittente, all'indirizzo elettronico del mittente, la ricevuta di avvenuta consegna. 3. La ricevuta di avvenuta consegna fornisce al mittente prova che il suo messaggio di posta elettronica certificata è effettivamente pervenuto all'indirizzo elettronico dichiarato dal destinatario e certifica il momento della consegna tramite un testo, leggibile dal mittente, contenente i dati di certificazione."

Sul punto si è espressa più volte anche la giurisprudenza di legittimità (cfr., da ultimo, Cass., sez. II, ordinanza n. 27250 del 26/10/2018 e Cass., sez. I, ordinanza n. 29732 del 19/11/2018).

Quindi, non è possibile collocare temporalmente la data di presentazione del reclamo al fine di valutare i presupposti per la corresponsione e per la quantificazione dell'indennizzo previsto dall'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).

In secondo luogo, ed in particolare a seguito dell'avvenuto storno della fattura in contestazione, appaiono pretestuose le osservazioni dell'istante in ordine alla mancata produzione da parte dell'operatore di una prova circa l'indirizzo al quale inviare le comunicazioni.

Nelle stesse controdeduzioni invero non si contesta che l'indirizzo e-mail *****@tiscali.it non sia appartenente all'istante, ma soltanto che manca la prova di aver comunicato tale indirizzo. In base alla documentazione prodotta dall'operatore risulta inoltre che, nel corso dell'esecuzione del contratto, le fatture siano state inviate a tale indirizzo, senza che risultano contestazioni circa la mancata ricezione delle fatture. La cessazione parziale della materia del contendere e l'infondatezza dell'istanza di indennizzo per mancata risposta al reclamo comportano la compensazione integrale delle spese del procedimento che, del resto, non risultano nemmeno documentate.

DELIBERA

Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza.
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 settembre 2021

Il componente con funzioni
vicarie del Presidente
G. CESARACCIO