



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/667609/2024**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Tiscali XXX  
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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 08/03/2024 acquisita con protocollo n. 00XXXX del 08/03/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A seguito del procedimento di conciliazione, conclusosi con verbale di mancato accordo del 08/03/2024, l’istante ha presentato istanza di definizione in pari data nei confronti di Tiscali XXX, di seguito Tiscali, lamentando quanto segue. In particolare: “In fase di conciliazione il provider: 1 - nega evidenze di non correttezza contabile/non fornisce dettagli su fatturazione non corrispondente ad offerta applicata; 2 - non fornisce giustificazioni a ripetute informazioni parziali/false da parte del call center; 3 - non fornisce giustificazione rispetto al mancato rispetto delle tempistiche indicate nella carta dei servizi per la gestione del reclamo; 4 - non propone risarcimento idoneo al disservizio”. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: “Indennizzo congruo”. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.000.

Costituitosi con memoria del 09/04/2024, l'operatore ha chiesto il rigetto della richiesta di indennizzo per i motivi che si vanno ad esporre. "Tiscali XXX (in prosieguo 'la Società scrivente'), nella convinzione di fornire precisazioni utili a definire le vicende relative alla controversia in oggetto, espone quanto segue riscontrando le singole richieste conclusive contenute nell'istanza GU14 presentata dal Sig. XXX (in prosieguo 'l'istante' o 'il cliente') in qualità di intestatario del contratto 'Ultrainternet Fibra' sulla linea 05XXXXXXXX (in prosieguo la 'Linea'). - nega evidenze di non correttezza contabile/non fornisce dettagli su fatturazione non corrispondente ad offerta applicata; L'operatore, al contrario di quanto asserito dall'istante, anche in sede di udienza di conciliazione, ha fornito in maniera esaustiva tutte le informazioni in merito a quanto accaduto sulla fatturazione del contratto sopra riportato, confermando che, a causa di un disallineamento sui sistemi di fatturazione, il listino in promo scelto dall'istante in data 09/05/2023 è stato attivato senza la promozione, tuttavia in data 13/09/2023 si è provveduto a modificarlo manualmente applicando la promozione scelta. Pertanto, non ha negato in alcun modo la problematica rappresentata nell'istanza, al contrario, ha motivato quanto accaduto ribadendo, anche in tale sede, che la tematica in questione era stata già gestita e risolta dal Servizio Clienti. Nello specifico: In data 09/05/2023 l'istante aderiva ad un'offerta commerciale con un canone mensile di € 24,90 IVA inclusa. Il 01/06/2023 a seguito di un disallineamento sui sistemi dei listini commerciali, veniva applicato il listino non promozionato di € 27,95 unitamente ad uno sconto dell'1% (= € 27,66 IVA Inclusa). Il 13/09/2023 a seguito di una segnalazione dell'istante, il servizio clienti effettuava le opportune verifiche appurando che il sistema di fatturazione aveva acquisito solo lo sconto dell'1% effettuato per allineare il canone alla promo di € 24,90 ma non la promozione sul canone. Nella medesima data si provvedeva a inserire e applicare la promozione citata di € 24,90 che, con la percentuale di sconto dell'1% già in atto, abbassava, a favore del Cliente, il canone da 24,90 € (canone con promo corretta) a 24,70 € (canone attualmente fatturato). Giova precisare a tal proposito che non essendo attualmente più attivabile il listino a 24,90 al fine di poter allineare comunque il canone scelto dal Cliente a quel profilo, è stato necessario applicare in maniera permanente uno sconto del 1% presente in ogni fattura emessa al fine di rendere attuabile il canone scelto. Pertanto, su tutte le fatture emesse, per motivazioni già sopra espresse la voce del listino risulterà essere "UltraInternet Fibra Canone mensile €24,95" (IVA al 22% inclusa) (in quanto non modificabile) ma con l'applicazione permanente della percentuale di sconto del 1%, il totale che l'Istante sarà tenuto a corrispondere bimestralmente sarà addirittura inferiore rispetto a quello previsto (49,40€ contro 49,80€). Inoltre, il 28/09/2023, si provvedeva ad applicare uno sconto di € 10,22 + IVA al fine di far recuperare i canoni non in promo riferiti al periodo tra il 09/05/2023 e il 13/09/2023, (data dell'inserimento definitivo della promozione corretta). Tutte le modifiche sopra indicate relative sia all'inserimento della promozione corretta che l'applicazione dello sconto in fattura per il recupero retroattivo, sono state effettuate in archi temporali diversi, pertanto, nella fattura n 231489210 del 02/10/2023 di € 17,42 è visibile l'adeguamento contabile relativo alla data di inizio della promozione corretta e nella fattura n 231780549 del 02/12/2023 di € 36,93 è visibile lo sconto del recupero della promo con valore retroattivo. Concludendo, con la fattura n 2XXXXXXX2 del 02/02/2024 di € 49,40 si può avere evidenza che tutti i sistemi di fatturazione risultano allineati e il canone in promozione è stato applicato correttamente. - Non fornisce giustificazioni a ripetute informazioni parziali/false da parte del call center; In riferimento alla segnalazione telefonica citata dall'Istante in data 17/07/2023, come riportato dal sistema CRM di gestione del cliente, risulta che l'operatore abbia invitato il Cliente ad attendere l'evidenza dei conguagli di fatturazione che in quel momento non potevano essere ancora visibili, pertanto, non vi era la possibilità di modificare il listino. Il 13/09/2023 a seguito di una successiva segnalazione dell'Istante, il servizio clienti appurando che il sistema di fatturazione aveva acquisito solo lo sconto dell'1% effettuato per allineare il canone alla promo di € 24,90 ma non la promozione sul canone, provvedeva a inserire manualmente la già menzionata promozione e inviava contestualmente anche una conferma al Cliente mediante l'invio di un SMS. La Scrivente è, quindi, intervenuta non appena possibile sui sistemi di fatturazione, facendo recuperare il periodo di mancata applicazione della promo mediante inserimento dello sconto presente nella fattura n° 2XXXXX9 del 02/12/2023. Anche in data 12/12/2023 è stato inviato un ulteriore sms al Cliente confermando il recupero della promo e lo sconto già applicato, comunicando, pertanto, la correttezza della lavorazione. Da quanto sopra esposto, appare evidente come il Cliente sia stato informato adeguatamente in ogni sua segnalazione instradata correttamente mediante l'IVR. - Non fornisce giustificazione in relazione al mancato rispetto delle tempistiche indicate nella carta dei servizi per la gestione del reclamo; L'operatore, anche in sede di udienza ha confermato che alla segnalazione PEC inviata il 12/12/2023 ha provveduto a fornire riscontro in data 15/02/2024 con un ritardo di 20 giorni rispetto ai 45 giorni previsti dalla carta dei servizi. Non propone risarcimento idoneo al disservizio; Fermo restando che, così come

dispone la Carta dei Servizi dell'operatore (punto 3.4 e 3.6) in caso di errori di fatturazione l'operatore ha l'onere di provvedere alla sua rettifica e correzione ma prevede alcun indennizzo in merito, in sede di udienza, in riferimento unicamente al ritardo di 20 giorni nel riscontro al reclamo, ha formulato una proposta transattiva proponendo un bimestre di canone gratuito per un valore economico di € 49,40. Difatti, la carta dei servizi prevede € 1 per ogni giorno di ritardo. La proposta transattiva risulta essere del tutto idonea e congrua rispetto ai parametri della CDS e anche della tabella AGCOM. Tale proposta, tuttavia, è stata ingiustificatamente rifiutata dall'Istante comportando ulteriori costi per la Tiscali e per codesto Spettabile Corecom. La richiesta avanzata dal Cliente ben si può classificare come un risarcimento del danno non quantificabile né tantomeno dimostrabile in questa sede”.

Preliminarmente, è necessario precisare che può attribuirsi valenza probatoria solo a quella documentazione che l'istante ha prodotto al momento della presentazione dell'istanza di definizione. Ne consegue l'irricevibilità della documentazione depositata dopo la comunicazione di avvio del procedimento. Contestualmente a tale comunicazione, l'Ufficio rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati, in base a cui redigere la propria memoria difensiva esercitando il proprio diritto di difesa. Tanto premesso, la richiesta di parte istante viene accolta parzialmente nella misura che segue. L'istante lamenta genericamente l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite chiedendo, altrettanto genericamente, il riconoscimento di un congruo indennizzo. Come tale, la richiesta dell'istante sarà valutata con riferimento a quanto indicato nell'istanza di definizione ed a quanto riportato nelle memorie difensive prodotte dall'operatore nei limiti della competenza del Corecom. Dalla ricostruzione fornita dall'operatore risultano sia la risoluzione della problematica occorsa, sia un adeguato aggiornamento rispetto alle segnalazioni inoltrate dall'istante. In relazione alla PEC del 12 dicembre 2023, tuttavia, Tiscali riconosce un ritardo nel riscontro di 20 giorni rispetto ai 45 previsti, ragion per cui aveva formulato proposta transattiva in sede d'udienza di conciliazione che però era stata rifiutata. Rispetto a tanto l'istante nulla ha rilevato, pur essendo stato messo in condizione di controdedurre a quanto dichiarato dall'operatore. Difatti, nella comunicazione di avvio del procedimento (in atti a fascicolo con protocollo n. 7XXX7 del 08/03/2024) si rendeva noto, tra l'altro, che “... mediante accesso alla piattaforma ConciliaWeb, la parte convenuta può presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di giorni 45 dal ricevimento della presente comunicazione e, entro i successivi 20 giorni, tutte le parti possono presentare eventuali memorie di replica. I predetti termini sono sospesi dal 1 al 31 agosto ...”. In esito alla posizione tenuta dall'istante, si ritiene dunque di fare richiamo al costante orientamento della Cassazione secondo cui i fatti allegati da una parte possono considerarsi pacifici, sì da poter essere posti a base della decisione, non solo quando siano stati esplicitamente ammessi dalla controparte, ma anche quando questa non li contesti specificamente ed imposti altrimenti il proprio sistema difensivo (Cass. 20/05/93 n. 5733). Tale orientamento è stato recepito dal disposto dell'art. 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge 69/2009, a mente del quale “il giudice deve porre a fondamento della decisione le prove proposte dalle parti o dal pubblico ministero nonché i fatti non specificatamente contestati dalla parte” (così, delibere Corecom FVG n. 30/2019 e Corecom Emilia-Romagna n. 34/2022 e determina GU14/5XXXX1/2022). In ragione dei 20 giorni di ritardo nella risposta al reclamo inviato il 12 dicembre 2023 la richiesta di indennizzo può essere accolta in termini di liquidazione dell'importo di euro 50,00 ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'allegato alla delibera 347/18/CONS. Dispone infatti la norma che “L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300”. L'importo di euro 50,00 andrà maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza.

#### DETERMINA

- Tiscali XXX, in parziale accoglimento dell'istanza del 08/03/2024, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali XXX per le motivazioni in premessa. 2. Tiscali XXX è tenuta a liquidare all'istante, per quanto non già corrisposto, il seguente importo, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione della presente istanza: I. euro 50,00 (cinquanta/00) ai sensi dell'art. 12, comma 1, dell'allegato A della delibera 347/18/CONS. 3. Tiscali XXX è tenuta inoltre ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
RITA FILIPPINI