

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/725020/2025****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX  
XXXX - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)****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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX XXXX, del 06/01/2025 acquisita con protocollo n. 0001608 del 06/01/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con istanza del 6 gennaio 2025, il sig. XXXX XXXX XXXX (di seguito, anche solo Istante od Utente) ha contestato la non osservanza, da parte Di Tiscali SPA/Aria SPA-Linkem Retail (di seguito, anche solo Tiscali od Operatore) delle modalità di applicazione, nei propri confronti, delle agevolazioni per i clienti con disabilità, disciplinate dalla Delibera 290/21/CONS. In particolare, egli ha lamentato che l'Operatore non

gli ha riconosciuto i benefici con decorrenza dalla data (29 luglio 2024) di ricezione della relativa istanza e nell'importo calcolato con riferimento ai costi (€ 49,48, iva compresa) del piano tariffario di cui al contratto in essere al momento della presentazione della stessa. Alla stregua delle evidenziate circostanze, l'Istante ha richiesto: il riconoscimento delle agevolazioni con decorrenza 29 luglio 2024; l'applicazione del beneficio alla tariffa (pari ad € 49,48, iva compresa) di cui al contratto in vigore, con restituzione delle somme pagate in eccesso da agosto 2024; rimborso/indennizzo di € 150,00. In data 12 febbraio 2025, l'Istante ha depositato la replica alla memoria di controparte, con cui ha specificato che: -l'istanza di agevolazioni per clienti con disabilità del 29 luglio 2024, è stata corredata della certificazione indicata nel documento "AGEVOLAZIONI FISCALI PER CLIENTI CON DISABILITA'", pubblicato sul sito di Tiscali, mentre l'Operatore, con la risposta del 26 settembre 24, ha richiesto documentazione non menzionata in quest'ultimo; -con le pec del 26 settembre e del 23 ottobre 2024, Tiscali ha proposto una nuova offerta commerciale al costo di € 79,92, dichiarata invalida dallo scrivente, in quanto non corrispondente al costo bimestrale di € 49,48, di cui al contratto in essere; -la pec di cui al protocollo XXXXX del procedimento di definizione, che reca scritto "le comunichiamo che, la richiesta di AGEVOLAZIONI PER UTENTI CON DISABILITÀ è stata formalizzata correttamente, correlata in tutte le sue parti, soltanto in data 12/11/2024 e gestita dal settore amministrativo il 14/11/2024", non corrisponde al vero, in quanto l'ultima, ripetuta ufficializzazione del documento "Nuova offerta commerciale" è del 10 settembre 2024; - il documento con protocollo n. XXXXX, prodotto dall'Operatore soltanto in questa sede, con cui viene sollecitata la documentazione utile per accedere alle agevolazioni, risulta in antitesi al documento ufficiale "AGEVOLAZIONI FISCALI PER CLIENTI CON DISABILITA'"; -l'istante, nel sottolineare la volontà di Tiscali di non volere rispettare il contratto in essere e di avere interloquito in tempi eccessivamente lunghi, ha concluso ribadendo che: -l'istanza per le agevolazioni è stata formalmente e correttamente espressa il giorno 29.7.2024; pertanto è questa la data vincolante per l'applicazione; -il costo bimestrale di € 49,48, di cui al contratto in essere, è stato iniquamente applicato ancora con la fattura XXXXXX, da pagare il 22.1.2025, nel non rispetto delle delibere 290/21/CONS e 36/23/CONS, nonché del documento Tiscali "AGEVOLAZIONI FISCALI PER CLIENTI CON DISABILITA'". In base alle citate delibere, è il predetto costo l'oggetto della riduzione del 50% e, come già formalmente esplicitato, non si riconosce una "Nuova offerta commerciale" con nuovo costo bimestrale pari ad € 79,92, cui Tiscali ha applicato la riduzione del 50%.

Con rituale memoria depositata in data 23 gennaio 2025, quindi, nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), Tiscali ha puntualizzato che: - il Cliente, dal 2019, è titolare di un servizio Ultrainet Full, con canone mensile promozionato ad € 24,95 (iva inclusa), che, in data 25 novembre 2023, a seguito di un'attività di upselling, dallo stesso accettata, veniva migliorato in tecnologia Fibra al costo di € 26,95 mensili (iva inclusa). In fase di lavorazione dell'upgrade tecnologico veniva accordato il mantenimento del canone originario promozionato (€ 24,95) con uno sconto del 8% presente in ogni fatturazione bimestrale; - con pec del 29 luglio 2024, il Cliente richiedeva le agevolazioni per utenti con disabilità. Tuttavia, la richiesta era incompleta perché priva del modulo di adesione e dell'offerta commerciale. Il 9 settembre 2024, veniva dato riscontro scritto al cliente agli indirizzi e-mail: XXXXXX@XXXXXX e XXXXXX@XXXXX; -in data 10 e 23 settembre 2024, il Cliente rinviava la modulistica incompleta (sempre assente l'offerta commerciale). Il 26 settembre 2024 ed il successivo 23 ottobre, in riscontro, Tiscali provvedeva ad inviare anche il link per poter scaricare autonomamente l'offerta commerciale, indispensabile per poter accogliere l'istanza. Solo in data 23 ottobre 2024, il Cliente formalizzava correttamente la richiesta inviando tutta la modulistica completa; - in data 14 novembre 2024, veniva quindi processata la modifica di listino in ottemperanza alla Delibera 290/21/CONS, applicando lo sconto del 50% sul canone di abbonamento standard. Considerato che il canone standard (non promozionato) è di € 39,95 al mese (iva inclusa), il listino è stato correttamente scontato al 50% (€ 19,98). Tale informazione è anche presente nel Regolamento pubblicato nella pagina internet dedicata, dove è espressamente indicato che "L'agevolazione sulla rete fissa si applica sul canone mensile non promozionato"; - Tiscali, in data 3 dicembre 2024, comunicava per iscritto al Cliente e anche con sms l'applicazione del nuovo listino; - Appare doveroso evidenziare che, in adempimento alle delibere 290/21/CONS, 36/23/CONS, 251/23/CONS e 281/24/CONS di AGCOM, Tiscali ha sempre applicato le condizioni di offerta agevolate a favore dei clienti con disabilità, a condizione che le richieste pervenissero complete in tutte le loro parti; - in conclusione: nel periodo intercorrente tra il 29 luglio 2024 ed il 22 ottobre 2024, la richiesta del cliente è stata correttamente respinta, in quanto pervenuta non conforme/incompleta. Essa è stata formalizzata completa di tutte le sue parti solo in data 23 ottobre 2024 e regolarmente processata, il 14 novembre 2024. Tiscali ha ottemperato alla Delibera 290/21/CONS,

applicando il listino con lo sconto del 50% del canone standard e ha sempre provveduto ad inviare l'informativa al Cliente mediante riscontro scritto. Per completezza di informazioni si precisa che in sede di udienza, Tiscali, dando atto di aver ottemperato alla Delibera 290/21/ CONS, esclusivamente pro bono pacis, ha proposto, in via transattiva, il recupero delle mensilità pregresse (sotto forma di mensilità gratuite) a far data dalla prima richiesta di modifica del listino, seppur incompleta, fino alla sua attuale applicazione. Tale proposta, tuttavia, è stata ingiustificatamente rifiutata dall'Istante, comportando ulteriori costi per Tiscali e per codesto Corecom. Alla stregua di quanto documentato e provato, Tiscali ha respinto ogni addebito ulteriore e richiesto il rigetto totale delle richieste avverse.

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS). Nel merito, si ritiene che l'istanza possa trovare accoglimento soltanto in parte, per le ragioni e nei limiti di seguito esplicitati. L'Istante ha, in sostanza, lamentato che Tiscali, non prestando osservanza alla Delibera n. 290/21 CONS (di seguito, anche solo Delibera), non gli ha riconosciuto l'agevolazione per utenti disabili, con decorrenza dalla data di ricezione della relativa istanza (29 luglio 2024); non ha calcolato l'ammontare del beneficio sul costo del canone mensile di cui al contratto allora in essere; ha definito l'istanza in un lasso di tempo eccessivo. Tiscali ha sostenuto di non poter applicare l'agevolazione con la decorrenza pretesa dall'Istante, posto che, soltanto in data 23 ottobre 2024, egli ha formalizzato correttamente la richiesta, inviando tutta la modulistica completa, sì che, il 14 novembre 2024, è stata processata la modifica del listino, in ottemperanza alla Delibera, con applicazione del beneficio al canone di abbonamento standard. Giova rammentare che, in base all'art. 4 della Delibera, per i servizi di rete fissa, i consumatori disabili possono ottenere una riduzione del 50% del canone mensile da applicarsi al prezzo base, tra le altre, di tutte le offerte flat e semiflat, voce e dati. La richiesta, presentata compilando il modulo di adesione predisposto dall'operatore e corredata della certificazione medica attestante la disabilità, deve essere gestita tempestivamente e comunque non oltre 30 giorni dalla ricezione della documentazione prevista. L'agevolazione, qualora ne ricorrano i presupposti, decorre dalla data in cui l'operatore ha ricevuto l'istanza. La documentazione versata in atti evidenzia quanto di seguito rappresentato. L'Utente, nel 2019, ha stipulato con Tiscali un contratto per il servizio (voce e dati) Ultrainternet Full, con canone mensile di € 39,95, promosso ad € 24,95. Con pec del 29 luglio 2024, ha richiesto di accedere alle agevolazioni, allegando il verbale attestante l'invalidità civile e la carta europea della disabilità. Dal 9 settembre 2024, vi è stata una fitta interlocuzione tra le parti, con cui Tiscali non solo ha sollecitato reiteratamente all'Utente l'invio della documentazione mancante (modulo di adesione previsto dalla delibera ed offerta commerciale che, pur non esplicitamente prescritta dalla Delibera, era evidentemente necessaria per modificare il listino con il suo consenso), ma si è altresì premurata di inviargli, dapprima, il link dal quale poterla scaricare, e poi, in allegato alla relativa pec, il modulo afferente la menzionata offerta, posto che, ciò malgrado, l'Utente non l'aveva restituita. Le risultanze istruttorie paiono, quindi, smentire l'affermazione dell'Istante che la domanda per le agevolazioni sia stata correttamente formalizzata, in data 29 luglio 2024, essendosi egli limitato ad inviare la pec con allegati unicamente il verbale attestante l'invalidità civile e la carta europea della disabilità e, soltanto successivamente, a ciò sollecitato dall'Operatore, a trasmettere il modulo di adesione e l'offerta commerciale, debitamente compilati e sottoscritti. Peraltro, se, da un lato, l'Istante non ha dimostrato – neppure su richiesta di integrazione istruttoria di questo Corecom – di avere presentato l'istanza in modalità corretta e tempestiva, dall'altro, non ci si può esimere dal rilevare che i tempi con cui Tiscali ha provveduto a richiedere l'integrazione dei documenti mancanti non paiono propriamente rispondenti al criterio di ragionevolezza e tempestività di cui all'art. 4 della Delibera. La prima comunicazione a questi fini è stata invero effettuata con pec del 9 settembre 2024 ovvero 42 giorni dopo la presentazione dell'istanza e la modifica del listino è stata eseguita 22 giorni dopo la data in cui Tiscali afferma che la stessa è stata correttamente formalizzata. Quanto finora rappresentato evidenzia un comportamento di entrambe le parti non propriamente conforme al dettato normativo. Per quanto concerne la doglianza dell'Istante, afferente l'ammontare del canone rideterminato da Tiscali in conseguenza del beneficio, si osserva che l'art. 4, comma 1, della Delibera dispone, a chiare lettere, che l'agevolazione (riduzione del 50% del canone mensile) si applica al prezzo base dell'offerta e non – come, invece, asserito dall'Istante – a quello del canone già ridotto in conseguenza di promozioni riconosciute dall'Operatore. Ciò implica che la modifica di listino operata da Tiscali con la riduzione del costo del canone mensile da € 39,95 (prezzo base) ad € 19,98, è corretta, in quanto conforme alla Delibera e che la pretesa dell'Istante che il beneficio venga applicato al costo del canone mensile promosso di € 24,95, è giuridicamente infondata. L'Istante ha richiesto la restituzione delle somme pagate

in eccesso da agosto 2024, pur non producendo tutte le relative fatture, ma soltanto la n. XXXXXXXX del 2 novembre 2024, nonché un rimborso di € 150,00. Alla stregua delle circostanze sopra rappresentate, considerato altresì che, l'Operatore, pro bono pacis, ha proposto il recupero delle mensilità pregresse, sia pure sotto forma di mensilità gratuite, a far data dalla prima richiesta di modifica del listino, seppur incompleta, si ritiene che Tiscali debba procedere all'applicazione dell'agevolazione con decorrenza 29 luglio 2024, restituendo le somme che egli abbia pagato in eccesso. Non si ritiene di accogliere, invece, la domanda di rimborso per € 150,00, consideratane la genericità, nonché il fatto che il disagio subito dall'Istante può ritenersi compensato dalla restituzione delle somme pagate in eccesso.

#### DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 06/01/2025, è tenuta a applicare le agevolazioni (riduzione del 50% del prezzo base del canone mensile), con decorrenza 29 luglio 2024 e, quindi, a corrispondere all'Istante le somme da questi pagate in eccesso, maggiorate degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo. L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 gg dalla data di notifica dello stesso.

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  
ROBERTO SAINI