

**DELIBERA N. 150/2024**

**XXXX XXXXXXXXX/ TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM  
RETAIL)  
(GU14/607713/2023)**

**Il Corecom Puglia**

NELLA riunione del Il Corecom Puglia dell'11/10/2024;

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 Legge della Regione Puglia 28 febbraio 2000, n. 3 recante “*L’istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.)*”; VISTA la Deliberazione dell’Ufficio di Presidenza n. 62 del 26.10.2021, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore ad interim della Sezione “*Corecom Puglia*” al Dott. Giuseppe Musicco; VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province Autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017 RICHIAMATA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta in data 19 dicembre 2017 tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ed il Consiglio regionale della Puglia;

VISTA l’istanza di XXXX XXXXXXXXX del 15/05/2023 acquisita con protocollo n. 0129562 del 15/05/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

PRESO ATTO dell'attività istruttoria svolta dal dipendente dott. Francesco Saverio Panza;

VISTA la relazione istruttoria del Dott. Eduardo De Cunto, titolare dell'incarico di E.Q. "Definizione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche";

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

Nell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante, titolare di contratto di tipo residenziale relativo al c.c. 43\*\*\*\*656, rappresenta quanto segue: "Gentile Cliente, desideriamo informarla che non possiamo dar seguito alla richiesta di attivazione del nuovo servizio da lei richiesto poiché abbiamo riscontrato il mancato pagamento di una o più fatture relative al contratto con numero cliente 43\*\*\*\*656. La invitiamo a provvedere al pagamento dell'importo totale di € 261.29 entro 7 giorni utilizzando una delle seguenti modalità:-bollettino postale sul Conto Corrente Postale n. 60220183 intestato a Tiscali Italia SpA, specificando nella causale del pagamento il numero cliente e il numero della fattura di riferimento -bonifico bancario, IBAN IT52F010150480000070471820 intestato a Tiscali Italia SpA, specificando nella causale del pagamento il numero cliente e il numero della fattura di riferimento. La invitiamo inoltre ad inviarci la copia del pagamento via fax al numero 800910028 per consentirci di dar seguito all'attivazione del nuovo servizio. Per ulteriori informazioni potrà contattarci al numero 130, seguire la voce guida per l'assistenza amministrativa e digitare il numero cliente: 43\*\*\*\*656. Cordiali Saluti - Amministrazione Clienti Tiscali". A tal proposito, al mio patrocinato preme evidenziare: 1) Di non essere a conoscenza di alcuna morosità in Vs. favore, che sin d'ora si disconosce in toto; 2) Di non essere in possesso di alcuna comunicazione di messa in mora e/o di interruzione dei termini di prescrizione biennale delle fatture;". In ragione di quanto sopra esposto, l'istante formula le seguenti richieste: I) fornire riscontro; II) trasmettere tutta la documentazione in vs. possesso da cui risulti la presunta debitoria in capo al Sig. \*\*\*\*\*; III) trasmettere un indennizzo non inferiore a 500 euro.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore convenuto, nelle proprie memorie, rappresenta che: "L'istante sottoscriveva, in data 31/05/2013, tramite negozio "Tiscali store Bari", un contratto dati e Voce denominato Tutto Incluso Light, su linea dati con assegnazione della numerazione nativa Tiscali 080\*\*\*\*007(All.1). In data 10/07/2013 avveniva l'attivazione del servizio. In data 02/08/2013 veniva emessa la prima fattura n° 13255242 di €112,08 (All.2). In data 25/09/2013, veniva inviata una lettera di sollecito pagamento per la predetta fattura rimasta insoluta (All.3). In data 02/10/2013 veniva emessa la seconda fattura n°133286174 di €47,19. In data 14/10/2013 il Cliente effettuava un pagamento di €50,00,

come acconto, riferito alla fattura 132555242 del 02/08/2013(All.4). In data 08/12/2013 il servizio veniva sospeso per insoluti. In data 13/12/2013 perveniva richiesta di migrazione da parte di Wind, che si completava in data 02/01/2014 con la migrazione verso Wind. In data 27/01/2014 veniva inviata la lettera del legale di sollecito pagamento (All.5) In data 03/02/2014 veniva emessa la fattura di chiusura. In calce alla prima pagina risulta un avviso “risultano alcune fatture insolute”. In data 28/11/2014, ai fini del recupero IVA, veniva emessa la nota di credito n° 147625077 di €261,29, ai sensi dell’art.26 DPR 633/72 (All.6). Tutto ciò premesso, in data 13/03/2023, il Cliente registrava un nuovo contratto sul numero cliente 44\*\*\*\*139. Nell’ambito della richiesta di attivazione, la Scrivente effettuava le consuete verifiche di solvibilità del cliente e in tale sede constatava che, a nome dello stesso sottoscrittore, \*\*\*\*\* cdf \*\*\*\*\*, risultava, su altro numero cliente, un insoluto di €261,29 riferito al servizio migrato in Wind nel 2014. Tiscali procedeva pertanto ad informare il Cliente tramite email e sms, invitandolo a sanare la posizione contabile (All.7, All.8) In data 13/04/2023 la Scrivente riscontrava (All.9) il reclamo del legale del cliente, del 27/03/2023, confermando la volontà di Tiscali di non dar seguito all’attivazione del nuovo contratto, alla luce dell’art. 2.3 delle condizioni generali di contratto, considerato l’insoluto sul precedente servizio a lui intestato.”. Alla luce di quanto esposto, non ravvisando proprie responsabilità contrattuali, l’operatore conclude per il rigetto dell’istanza.

### **3. Motivazione della decisione**

All’esito di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. La richiesta sub I) è inammissibile. Tale domanda, peraltro di natura istruttoria, non rientra infatti nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS). La richiesta sub II) esula dalle competenze di questo Corecom, non rientrando nell’ambito delle richieste passibili di costituire oggetto di definizione nel corso del presente procedimento ai sensi dell’art. 20, co. 4, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi (Allegato B alla Delibera n. 358/22/CONS). Con riferimento alla richiesta sub III), in presenza di nuova richiesta del servizio da parte del cliente moroso, qualora si ravvisi una morosità pregressa inerente ad utenze riconducibili al soggetto richiedente, è facoltà dell’operatore subordinare il perfezionamento del contratto, ovvero l’attivazione del servizio, al pagamento delle somme rimaste insolute. Questo principio è espressamente previsto dall’art. 2.3 delle Condizioni Generali di Contratto, in atti, a mente del quale “Tiscali avrà facoltà, a proprio insindacabile giudizio, di non accettare la proposta e/o di non dar seguito all’attivazione del Servizio, in presenza di ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente – fra cui il rischio di morosità - o che possa impedire o rendere onerosa l’attivazione del Servizio.”. Qualora tali motivi ostativi non siano correttamente comunicati all’utente in

modo da consentirgli di risanare la posizione, sussiste la responsabilità dell'operatore per il ritardo nell'attivazione, indennizzabile ai sensi dell'art. 4, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi (deliberazione CoReCom Lazio DC/102/2019/CRL/19). Nel caso di specie, l'operatore ha tempestivamente comunicato, in data 14/03/2023, l'impossibilità di dare seguito all'attivazione del servizio in presenza di morosità pregressa, fornendo le indicazioni necessarie a saldare l'insoluto e, pertanto, nessun indennizzo è dovuto.

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'istanza formulata dall'utente non può trovare accoglimento.
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.

Bari, 11 Ottobre 2024

Il Dirigente ad interim del Servizio  
"Contenzioso con gli operatori telefonici e le pay tv"  
Dott. Vito Lagona

La Presidente  
Dott.ssa Lorena Saracino

Il Direttore  
Dott. Giuseppe Musicco