

DELIBERA N. 26/2025

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

XXX / TISCALI XXX

(GU14/749097/2025)

Il Corecom Emilia-Romagna

NELLA riunione del 10/09/2025;

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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTA la legge regionale 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)*”;

VISTO il nuovo Accordo Quadro concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni, sottoscritto il 20 dicembre 2022 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 la nuova Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 febbraio 2023;

VISTA l'istanza di XXX del 27/04/2025 acquisita con protocollo n. XXX del 27/04/2025;

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile di Settore, dott. Gino Passarini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 10/09/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tiscali XXX, di seguito Tiscali, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 27/04/2025; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 11/04/2025), quanto segue.

“In data 09/08/24 ho cessato il mio contratto con Tiscali per passaggio ad altro operatore.

In data 22/08/24 viene addebitata sul mio conto corrente una bolletta che comprende i mesi di agosto e settembre.

Chiamo il servizio clienti Tiscali e vengo informato che verrà emessa una ulteriore fattura per la chiusura del contratto.

Questo avviene a dicembre, e la bolletta indica un rimborso a mio favore di 22.29€ con scadenza 22/12/24.

Alla data indicata tuttavia il rimborso a mio favore non viene emesso e per questo a metà gennaio sporgo reclamo verso il Servizio Clienti Tiscali per riavere quanto a me dovuto.

In data 20/01/25 ricevo un SMS dall'Ufficio Credito Tiscali dove mi viene comunicato che la pratica per il mio rimborso è stata presa in carico e che il rimborso sarà effettuato tramite bonifico.

Tuttavia passano 2 mesi ed a metà marzo, non avendo ancora ricevuto il rimborso, decido di aprire un'istanza all'AgCom (XXX) per riavere quanto a me dovuto ed un rimborso danni.

L'udienza è fissata in data 11/04/25 e 3 giorni prima dell'udienza ricevo il rimborso di quanto a me dovuto, cosa che è avvenuta per ammissione stessa di Tiscali (omissis) perché Tiscali si è vista convocata in AgCom.

(omissis) ho deciso di proseguire con una ulteriore istanza in quanto in data 11/04/25 Tiscali non si è detta disposta a riconoscermi un rimborso danni per quanto successo.”

Ciò premesso, l'istante richiede un rimborso danni di 500€ per la pratica commerciale altamente scorretta perpetrata da Tiscali e il tempo impiegato per le chiamate al Servizio Clienti e l'istanza AgCom, per arrivare ad ottenere quanto dovuto.

2. La posizione dell'operatore

Costituitosi con memoria del 19/05/2025, l'operatore Tiscali evidenzia quanto segue.

“Il Sig. XXX era titolare del servizio Tiscali denominato “UltraInternet” associato alla linea telefonica XXXXXX (All.1).

In data 09/08/2024 il Cliente migrava verso altro OLO, con conseguente notifica di espletamento del processo di migrazione ricevuta da Tiscali (All.2).

La Scrivente procedeva, quindi, ad inserire l'ordine di cancellazione per migrazione sui propri sistemi e il contratto veniva regolarmente cessato.

A seguito dell'allineamento contabile, in data 02/12/2024 veniva emessa la fattura di chiusura n. XXXXXX di importo negativo pari a € -22,29 (All.3).

Trattandosi di fatturazione bimestrale anticipata, la stessa calcolava l'annullamento dei canoni del servizio a far data dall'effettiva notifica di cessazione del contratto, 09/08/2024 e fino al 30/09/2024 e il costo di disattivazione.

Il credito a favore del Cliente derivante dalla citata operazione contabile ammontava a € -22,29 (All.4).

Il suddetto rimborso, come da prova documentale inserita nel fascicolo dall'istante stesso, veniva accreditato con data valuta 08/04/2025, mediante bonifico bancario sulle coordinate Iban dell'Istante.

Giova precisare che, in sede di udienza Corecom la Scrivente ha dato atto di aver già erogato il rimborso all'istante e in tale sede ha precisato che alcuna somma è dovuta a titolo di indennizzo in quanto non si configura alcuna fattispecie prevista dal Regolamento indennizzi.

Per quanto sopra esposto, Tiscali XXX rigetta ogni pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesto Spettabile Corecom.”

3. Motivazione della decisione

Alla luce dell'istruttoria condotta, l'istanza deve essere integralmente rigettata per i motivi di seguito indicati.

Si evidenzia innanzitutto che la trattazione verterà unicamente sulla richiesta di “rimborso danni di 500€”, atteso che l'importo di euro 22,29, richiesto in sede di istanza di conciliazione (UG/XXX/2025) risulta essere già stato corrisposto da parte di Tiscali in data 08/04/2025 (v. bonifico, allegato agli atti).

Ciò premesso, secondo un consolidato orientamento, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni (quale è quella in esame, ovvero di “rimborso danni di 500€ per la pratica commerciale altamente scorretta perpetrata da Tiscali e il tempo impiegato per le chiamate al Servizio Clienti e l'istanza AgCom, per arrivare ad ottenere quanto dovuto”), come tale non accoglibile, non avendo questo Corecom poteri di cognizione in tal senso, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione (favor utentis), tale richiesta può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte.

Ciò premesso, la richiesta avanzata dall'istante non può tuttavia essere accolta neppure se interpretata quale richiesta d'indennizzo: la fattispecie in esame (ritardo nella restituzione dell'importo di euro 22,29) non rientra infatti tra quelle previste come indennizzabili ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”).

E' appena il caso di precisare, infine, che la suddetta richiesta non può essere accolta neppure a titolo di rimborso delle spese di procedura (“tempo impiegato per le chiamate al Servizio Clienti e l'istanza AgCom, per arrivare ad ottenere quanto dovuto”), considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma

Conciliaweb è completamente gratuita e che non risulta a fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

Per questi motivi il Corecom all'unanimità

DELIBERA

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali XXX per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Bologna, 10/09/2025

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Giancarlo Mazzuca