

DELIBERA N. 26/2025

**XXX/ SHELLNET S.P.A. (GIÀ OPNET S.P.A., GIÀ LINKEM S.P.A.), TISCALI
ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/749425/2025)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 14 ottobre 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni

di cui all'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 29/04/2025 acquisita con protocollo n. XX del 29/04/2025;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XX, nei propri scritti rappresenta in sintesi quanto segue:

a) il 17 gennaio 2025 riceveva la fattura n. XXXXXX, contenente un addebito di 0,80 euro per l'invio cartaceo della fattura;

b) non avendo mai richiesto tale servizio, contestava l'addebito tramite email e fax all'Ufficio Reclami di Linkem;

c) Linkem riscontrava il reclamo affermando che la modifica della modalità di pagamento era avvenuta per mancato addebito su carta di credito e che, essendo passata la fatturazione a bollettino, l'invio cartaceo è obbligatorio;

d) tale assunto non trova alcun fondamento nel contratto, che non prevede l'obbligo di un metodo di pagamento automatico: il contratto si limita a indicare che il metodo di pagamento scelto è la carta di credito, ma senza escludere altre opzioni. Inoltre, nell'area clienti è possibile pagare ogni singola fattura manualmente con carta di credito tramite un servizio esterno e persino con PayPal, dimostrando che il pagamento non deve essere necessariamente automatico. A conferma di ciò, nella pagina ufficiale delle modalità di pagamento (<https://www.linkem.com/pagaonline>) è chiaramente indicato che il pagamento può avvenire in diversi modi, tra cui bonifico bancario e bollettino compilato manualmente. Questo smentisce qualsiasi automatismo tra il pagamento con bollettino e l'invio cartaceo della fattura;

d) provvedeva al pagamento dell'ultima fattura tramite bonifico bancario, escludendo l'importo di 0,80 euro, ritenendolo illegittimo;

e) il gestore, tuttavia, non ha riconosciuto tale pagamento;

f) provvedeva ad arrotondare l'importo contestato, in previsione dell'invio di ulteriori fatture, a 4 euro, corrispondenti al costo di spedizione di 5 fatture.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) riconoscimento del bonifico bancario effettuato in data 31 gennaio 2025 (TRN 2XXX10) come pagamento della fattura n. 25T0047808, senza applicare penali o sospensioni del servizio;

II) storno dell'importo di 0,80 euro e delle fatture emittende;

III) ripristino del servizio di invio fattura in modalità digitale;

IV) garanzia di alcun futuro invio in forma cartacea salvo espressa richiesta;

V) consentire di pagare con qualsiasi metodo previsto sul sito ufficiale di Linkem, senza imposizioni su pagamenti automatici e senza spese aggiuntive ingiustificate.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) l'istante ha aderito on-line all'offerta in abbonamento Linkem Senza Limiti in data 09/02/2018, scegliendo la modalità di pagamento carta di credito, come da modulo contrattuale;

2) a seguito del mancato addebito diretto sulla carta di credito della fattura n. 24T1411154 di euro 49,80, relativa al bimestre novembre/dicembre 2024, con scadenza 25/11/2024, nei sistemi contabili è stata modificata la modalità di pagamento in "CCP" (ovvero in "bollettino postale") che prevede la spedizione delle fatture tramite posta ordinaria;

3) in data 07/01/2025 è stato inviato al cliente un sms di sollecito pagamento per la suddetta fattura insoluta, saldata dal cliente in data 07/01/2025 tramite l'Area Clienti personale;

4) le fatture relative ai bimestri successivi sono state, quindi, emesse in modalità di pagamento CCP e sono state inviate in formato cartaceo al cliente con allegato il bollettino postale precompilato;

5) invero, come previsto dall'art. 5.2 delle condizioni generali di contratto: "Linkem invierà la fattura in formato elettronico o tramite posta ordinaria, all'indirizzo postale o e-mail indicato all'interno della Proposta di Abbonamento o all'atto dell'adesione on-line. La fatturazione sarà bimestrale anticipata. Per l'invio in formato cartaceo potrà essere richiesto al cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione.";

6) pertanto, nella fattura oggetto di contestazione n. 25T0047808 di € 50,78 del bimestre gennaio/febbraio 2025, nel rispetto delle condizioni generali di contratto, sono stati addebitati euro 0,80 (+ IVA) dei costi di spese di spedizione;

7) tali circostanze sono state comunicate al cliente a mezzo e-mail in data 31/01/2025, 04/02/2025, 11/02/2025 e 15/02/2025, inviate in riscontro ai reclami inviati da controparte sia a mezzo e-mail in data 07/01/2025, 03/02/2025, 04/02/2025, 12/02/2025, sia tramite l'apertura di ticket di segnalazione dalla propria Area Clienti personale in data 07/01/2025 (ticket di RECLAMO CAS-14897743-Q7B1R3); 03/02/2025 (ticket di RECLAMO CAS14983534-T4W3C1); 04/02/2025 (ticket di RECLAMO CAS-14987206-R6Z7F2) aventi ad oggetto le medesime doglianze;

8) precisa che il cliente ha saldato la suddetta fattura per euro 49,80 come da incasso del 03/02/2025 e, in ottica meramente conciliativa e di caring, è stata emessa in data 13/02/2025 un abbuono di € 0,98 (IVA compresa) relativamente alle spese di spedizione non saldate dal cliente, regolarizzando la posizione contabile;

9) anche le successive fatture n. 25T0296343 di euro 50,78 del bimestre marzo/aprile 2025, saldata dal cliente e la fattura n. 25T0514147 di euro 50,78 del bimestre maggio/giugno 2025 sono comprensive delle spese di spedizione di € 0,80 (+ IVA);

10) con riferimento alla fattura n. 25T0514147 del bimestre maggio/giugno 2025, il cliente non ha saldato le spese di spedizione di € 0,80 (+ IVA), che restano dovute;

11) è stato comunicato al cliente a mezzo e-mail del 04/02/2025, 11/02/2025 e 15/02/2025, nonché ribadito anche in sede di udienza di conciliazione del 31/03/2025 che, per effettuare la variazione dell'attuale modalità di pagamento, lo stesso può

procedere in autonomia, accedendo alla sezione “pagamenti” presente nell’Area Clienti del sito web del gestore e aggiornare i dati della propria carta di credito e inviare una comunicazione all’indirizzo e-mail gestionessdd@tiscali.com affinché l’operatore possa completare la registrazione della richiesta effettuata, chiarendo che, in mancanza, le fatture verranno emesse in modalità di pagamento “bollettino postale” con l’addebito delle spese di spedizione;

12) tali comunicazioni non hanno ricevuto riscontro;

13) il cliente, inoltre, può saldare le fatture non solo tramite l’utilizzo del bollettino postale inviato ma anche utilizzando altre modalità di pagamento indicate sul sito web della Società (es: bonifico bancario; pagamento tramite l’Area Clienti e l’APP MyLinkem; l’APP del proprio istituto bancario; circuiti nazionali di pagamento autorizzati da Poste Italiane ecc.) e può chiedere l’attivazione della domiciliazione delle fatture su conto corrente bancario o postale o l’attivazione dell’addebito diretto su carte di credito appartenenti ai principali circuiti (Visa, MasterCard) attraverso la propria Area Clienti e compilando e inviando il relativo modulo.

In base a tali premesse, l’operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l’istante afferma che l’operatore ha scelto di attivare unilateralmente un processo che ha comportato la modifica del metodo di pagamento precedentemente in essere, e conseguentemente, l’attivazione del servizio di invio cartaceo delle fatture, con i relativi costi a carico dell’utente, il tutto senza alcuna richiesta, autorizzazione o accettazione, né corrispondenza alcuna nella documentazione contrattuale, non riscontrandosi alcuna clausola che indichi, nemmeno in forma implicita, che il mancato buon fine di un addebito comporti un passaggio automatico alla modalità di pagamento mediante bollettino postale. Ancor meno esiste una disposizione che leghi tale passaggio all’invio della fattura in formato cartaceo, con i relativi costi a carico del cliente. L’articolo 5.8 delle CGC individua esclusivamente nella domiciliazione bancaria e nella carta di credito le modalità di pagamento previste, senza alcun riferimento alla possibilità di pagare tramite bollettino postale. Nella pagina <https://www.linkem.com/pagaonline> è riportata una pluralità di opzioni tra cui PayPal, Mooney, bonifico e bollettino compilabile manualmente, senza previsioni di invio cartaceo della fattura. La generica indicazione di “carta di credito”, inoltre, non implica affatto che il pagamento debba avvenire in modo ricorrente o pre-autorizzato, come dimostra il fatto che l’operatore stesso, sul proprio sito ufficiale, mette a disposizione dei clienti una pluralità di strumenti per il saldo delle fatture, tra cui PayPal e Mooney, entrambi basati su carta ma del tutto indipendenti da qualsiasi forma di addebito automatico. Quindi il cliente ha piena libertà di scegliere in che modo saldare il dovuto, e che l’addebito automatico non è né obbligatorio né esclusivo. Anche per quanto riguarda il pagamento tramite bollettino, sempre nella medesima pagina web viene fornita la possibilità di compilare manualmente il bollettino, indicando i dati necessari al pagamento, senza alcuna necessità di ricevere fisicamente la fattura in formato cartaceo. Il saldo delle fatture in passato è stato effettuato utilizzando regolarmente PayPal, metodo espressamente previsto dal gestore e conforme ai canali indicati nel sito ufficiale. Da ciò consegue che il presunto “automatismo” attivato a seguito di un

mancato addebito sia, oltre che non previsto contrattualmente, del tutto immotivato alla luce dei regolari pagamenti già effettuati con metodi alternativi, pienamente legittimi e riconosciuti dalla stessa Tiscali. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

In data 7.10.2025 il Responsabile del procedimento, a fini di integrazione istruttoria, chiedeva al gestore di comunicare se l'istante fosse ancora o meno cliente Linkem. La richiesta veniva riscontrata in pari data. Nessuna deduzione ulteriore delle parti sarà presa in considerazione ai fini della presente decisione in quanto esorbitante rispetto all'oggetto della richiesta di integrazione istruttoria e comunque depositata oltre i termini difensivi previsti dal Regolamento di procedura.

3. Motivazione della decisione

L'istanza non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Innanzitutto, va dichiarata cessata la materia del contendere in ordine alla richiesta relativa alle spese di spedizione della fattura n. 25T0047808 poiché il gestore, non contestato in punto dal cliente, afferma di aver effettuato, in un'ottica di caring, un abbuono del relativo importo.

Per quanto concerne la richiesta di storni relative a fatture emittende, la richiesta non può essere accolta per carenza attuale di interesse ad agire, trattandosi di una richiesta riferita a fatture che, al momento della stessa, non esistevano.

Per quanto concerne lo storno relativo ai costi di spedizione di fatture già emesse, va innanzitutto distinto il modus solvendi dalla modalità dell'invio della fattura.

Sotto il primo profilo, è pacifico fra le parti che il bollettino postale o l'addebito su conto corrente o carta di credito non sono gli unici modi in cui il cliente può adempiere alla propria obbligazione, essendo possibili anche altri canali. Per questi motivi, si ritiene che anche per la richiesta sub V) vada dichiarata cessata la materia del contendere.

Per quanto concerne poi le modalità di invio delle fatture, l'articolo 5.2 delle condizioni contrattuali prevede due modalità di invio della fattura, "in formato elettronico o tramite posta ordinaria": dalla lettera della clausola contrattuale, non emergono criteri di preferenza ma le due modalità appaiono fungibili, nel senso che l'operatore può utilizzare indifferentemente l'una o l'altra, con la conseguenza che la richiesta di storno delle spese di spedizione della fattura in formato cartaceo, verosimilmente conseguente al mancato buon fine dell'addebito su conto corrente, non può essere accolta.

Circa le richieste di cui ai punti III) e IV), al di là della valutazione circa la competenza del Comitato, va dichiarata cessata la materia del contendere tenuto conto del fatto che l'istante, come da integrazione istruttoria, non è più cliente della convenuta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto della domanda presentata dal sig. XXX, nei confronti della società TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL), per i motivi sopra riportati.

Spese di procedura compensate.

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.

Perugia, 14 ottobre 2025

LA PRESIDENTE

Michela Angeletti

Il Dirigente

Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento

Beatrice Cairoli

(firma apposta digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)