

**DELIBERA 451/2022/CRL/UD del .../12/2022**  
**R. Dxx Rxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)**  
**(GU14/293247/2020)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del .../12/2022;

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;

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, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento Indennizzi*”;

VISTA l'istanza di R. Dxxx Rxxx del 17/06/2020 acquisita con protocollo n. 0260025 del 17/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, convocata per il giorno 17/06/2020 e conclusasi con sottoscrizione di verbale di mancato accordo UG/242851/2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 17/06/2020, lamentando, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) (di seguito Tiscali Italia), quanto segue. In data 04 novembre 2019 l'utente inviava a Tiscali Italia lettera raccomandata per recedere dal contratto sottoscritto il precedente 26 ottobre 2019, senza ricevere risposta. Nel contempo informava di aver provveduto a sottoscrivere un nuovo contratto di fornitura con altro operatore la cui migrazione si realizzava in data 2 marzo 2020. Ciò premesso l'istante chiede di ottenere gli indennizzi a) indennizzo mancata cessazione; b) indennizzo mancata risposta reclamo, complessivamente quantificando in euro 400,00 l'importo dei rimborsi o indennizzi richiesti.

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

L'Operatore telefonico, con memoria del 06/10/2020, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto in appresso: "Il Sig. R. Dxxx Rxxx (di seguito "il Cliente" o "l'Istante") era titolare, dal 2019 di un contratto Tiscali residenziale ad uso privato, denominato "UltraInternet Full" sulla linea 065190818. (All.1). Nella data del 29/10/2019 Tiscali in qualità di OLO Donating, riceveva da Fastweb una richiesta di migrazione. La Scrivente riscontrava positivamente la suddetta richiesta in "Fase 2" (All.2). Tuttavia non risulta che l'OLO Recipient abbia mai avviato la "Fase 3" del processo di migrazione. In data 4/11/2019 il Cliente inviava una raccomandata richiedendo la disdetta del contratto con migrazione verso altro gestore (All.3). Tiscali, in modo del tutto corretto, lasciava il contratto attivo, per permettere al Cliente di migrare e non perdere, quindi, la numerazione 065190818. In data 26/11/2019 Tiscali riceveva un reclamo, con il quale l'Istante indicava che alla disdetta del 4/11/2019 non si era dato alcun riscontro (All.4). La Scrivente in data del 27/11/2019, contattava il Cliente, per capire quale fosse la sua reale volontà. Lo stesso confermava che stava migrando verso altro OLO (All.5). Pertanto, in data 12/12/2019 Tiscali, riscontrava il reclamo del 4/11/2019, indicando che la disdetta/recesso, era stata correttamente gestita in data 27/11/2019 lasciando il contratto attivo per permettere la migrazione in atto (All.6). Nel frattempo in data 06/12/2019 perveniva a Tiscali un'altra richiesta di migrazione da Fastweb. La stessa veniva validata positivamente dalla Scrivente in "Fase 2" (All.7). Tuttavia anche in questo secondo processo di migrazione l'OLO Recipient non avviava la "Fase 3". Infine in data 13/02/2020 perveniva un'ulteriore richiesta di migrazione, validata positivamente da Tiscali in "Fase 2" (All.8), come le precedenti

richieste. In quest'ultima occasione, l'OLO Recipient Fastweb avviava la "Fase 3", permettendo, in tal modo, che la migrazione si espletasse in data 2/03/2020 (All.9). A seguito della notifica di espletamento Tiscali provvedeva alla cessazione del Servizio sui propri sistemi. Con l'emissione della fattura di chiusura del 2/05/2020, è risultato un credito a favore del Cliente di €27,00 (All.10), che Tiscali ha provveduto a rimborsare. Giova evidenziare come il Cliente abbia usufruito regolarmente del Servizio Tiscali sino alla data della migrazione (All.11-All.12). Non risulta, inoltre, che la Scrivente abbia ricevuto segnalazioni e/o reclami di malfunzionamento del Servizio. Da quanto sopra esposto risulta evidente il comportamento più che corretto tenuto da Tiscali che ha mantenuto il contratto attivo sino all'espletamento del processo di migrazione, evitando, così, che il Cliente potesse perdere la numerazione. In merito poi, alle diverse richieste di migrazione ricevute da Fastweb, è altrettanto evidente come Tiscali abbia adempiuto ai suoi obblighi regolamentari, validando positivamente le suddette richieste in "Fase 2". Il Ritardo nella migrazione non è, quindi, in alcun modo imputabile alla Società scrivente. E' importante rilevare come, in sede di udienza di conciliazione, Tiscali, abbia proposto un importo di € 50,00 al fine di chiudere bonariamente la vertenza ed evitare ulteriori aggravii di spese e perdite di tempo all'Operatore e al Corecom. Tale somma è stata, però, ingiustificatamente rifiutata." Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

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

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. In ordine alla richiesta sub b) di indennizzo per mancata risposta, da trattarsi per prima, questa deve essere rigettata, in quanto non risulta giustificata né dalla narrativa dell'istante, né dalla documentazione da questi allegata. Infatti, l'istante asserisce, nella comunicazione di recesso contrattuale inviata a mezzo fax in data 4 novembre all'operatore convenuto, di reclami e richieste di assistenza rimasti inevasi, ma di cui non precisa né le modalità di comunicazione né i codici assegnati da Tiscali Italia. Allo stesso tempo, dal tenore letterario del medesimo fax, i predetti disservizi sono posti dal medesimo utente alla base della volontà di recedere dal contratto con l'operatore convenuto. Parimenti dalla raccomandata inviata dal legale dell'istante a Tiscali Italia a mezzo PEC, in data 26/11/2019, non può desumersi alcun reclamo, bensì la diffida alla fatturazione di corrispettivi a seguito della disdetta formulata dall'utente. In ordine alla richiesta di cui al punto sub a) di indennizzo mancata cessazione il giudice deve valutare gli elementi di fatto attinenti alla vicenda de qua. L'indagine deve svolgersi, quindi, con particolare attenzione alla volontà dell'utente e al conseguente operato del convenuto. In tale sede non si può, quindi, prescindere dalla comunicazione inviata dall'istante a mezzo fax, in data 4 novembre 2019, da cui si desume la volontà chiaramente espressa dall'utente di mantenere la numerazione, di recedere dal contratto con Tiscali Italia e di aver sottoscritto un contratto di fonia e internet con altro operatore, estraneo all'istanza di definizione.

L'operatore, con i propri scritti difensivi e le allegazioni prodotte dimostra sia di aver dato seguito alla procedura di migrazione, per quanto di propria competenza, sia di aver mantenuto attiva la linea per consentire all'utente di mantenere la risorsa numerica, sia, infine, che l'utente medesimo ha fruito dei servizi erogati da Tiscali Italia fino al passaggio con il nuovo operatore. Alla luce di quanto sopra la richiesta di cui al punto sub a) non può trovare accoglimento. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. di non accogliere, per le ragioni di cui in motivazione, le richieste di cui all'istanza di R. Dxxx Rxxx nei confronti delle società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.). Spese di procedura compensate.

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 danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

5. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini