

## **DELIBERA N. 42/2024/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX/ Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) (GU14/562329/2022)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 6 marzo 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 modificato 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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: “*Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione*”;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome,

conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni al Comitato Regionale per le comunicazioni tra L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 04/11/2022 acquisita con protocollo n. 0314874 del 04/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale sull’utenza fissa n. 0586 95xxxx con l’operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) di seguito, per brevità, Tiscali, lamenta il prosieguo della fatturazione dopo il passaggio ad altro operatore e la mancata risposta al reclamo.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- *“dal 01.03.2021 la linea è migrata a Sky, ma (...) ha continuato a ricevere fatture da TISCALI, alcune erroneamente pagate ma non dovute”;*
- *segnalava la problematica agli operatori del call center i quali “più volte assicura[vano] che la compagnia [Tiscali] avrebbe provveduto al rimborso di quanto indebitamente pagato”;*
- *nonostante i solleciti perdurava l’indebita fatturazione;*
- *in data 7 settembre 2022, per il tramite del legale, inviava per PEC un reclamo “per significare che dall’11/3/2021 la (...) utenza [0586 95xxxx] era passata a Sky”. Nel reclamo contestava “le (...) fatture n. 21032xxxx di Euro 59,89, n. 21069xxxx di Euro 59,89 e n. 21108xxxx di Euro 59,89, relative a periodi di riferimento di competenza della nuova compagnia, che sono state ingiustamente pagate, per un importo complessivo di Euro 179,67”. Precisava che “[l]a situazione [era] già stata fatta presente [agli] operatori” del call center e chiedeva il “rimborso della somma ingiustamente pagata di Euro 179,67 e*

*l'annullamento di ogni altra eventuale fattura di prossima emissione, sino a fine del ciclo di fatturazione, con storno dell'eventuale insoluto".*

In data 25 ottobre 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Tiscali tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il mancato accordo.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto quanto segue:

- i) lo "storno insoluto";*
- ii) il "rimborso indebito pagato per euro 179,67";*
- iii) l'"indennizzo per mancata risposta al reclamo".*

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

L'operatore Tiscali, nell'ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 3 gennaio 2023, ha richiamato che l'istante *"contesta l'emissione di fatture da parte di Tiscali a seguito della migrazione verso Sky, asseritamente avvenuta in data 1/03/2021, l'omesso riscontro ai reclami"*.

Sul servizio oggetto di contestazione, la società Tiscali Italia ha osservato quanto segue: *"Il Cliente era titolare, dal 23/04/2019, di con Servizio Voce e Dati su fibra FTTS, denominato "Ultrainet Full" (in prosieguo "il Servizio"), che veniva cessato in data 11/03/2021, a seguito dell'espletamento della migrazione della Linea verso Sky (All. 1, 2)"*.

Sulla contestazione circa l'"Emissione di fatture a seguito della migrazione verso Sky" ha ritenuto necessario *"rilevare come, in data 14/04/2022, diversi mesi prima della ricezione della notifica di convocazione dell'udienza di conciliazione con l'Istante, fissata per il 25/10/2022, la Scrivente aveva già provveduto all'erogazione del rimborso di €113,13, mediante bonifico bancario sull'iban xxx. Il citato importo si riferisce ai canoni fatturati anticipatamente ed incassati per il periodo successivo all'11/03/2021 (All. 3)"*.

Sull'"Omesso riscontro ai reclami" ha *"evidenzia[to] come Tiscali abbia regolarmente provveduto ad aggiornare il Cliente in merito allo stato di gestione della richiesta di rimborso, riscontrando le sue richieste pervenute via chat (All. 4, 5, 6, 7, 8, 9)"*.

La società Tiscali ha concluso che *"ritiene di avere agito diligentemente nei confronti del Cliente, provvedendo allo storno delle fatture emesse successivamente alla migrazione verso altro gestore e rimborsando gli importi incassati prima della ricezione dell'istanza di conciliazione.*

Infine ha dedotto che *"rigetta pertanto ogni pretesa avversa"*.

## **3. La replica dell'istante.**

La parte istante, nell'ambito del contraddittorio, per il tramite del legale, con deposito della memoria di replica del 3 gennaio 2023, ha respinto quanto sostenuto

dall'operatore, evidenziando che *“il cliente non ha mai ricevuto il bonifico di euro 113,13 citato in memoria dall'Operatore, nè tantomeno l'Operatore ha prodotto in atti una qualche forma di ricevuta dell'avvenuto bonifico”*.

Parte istante ha insistito, in conclusione:

- *“nella richiesta di rimborso dei canoni successivi al 11.03.2021 (data di migrazione ad altro Operatore) quantificati in euro 179,00”*;
- *“nel riconoscimento dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo PEC del 07.09.2022, che si produce in copia con ricevuta di avvenuta consegna”*.

In riscontro alla replica dell'istante, la società Tiscali, in data 4 gennaio 2023, ha prodotto *“evidenza dell'accredito della somma di €113,13, eseguito in data 14/04/2022”* in favore dell'istante.

*“Quanto alla somma oggetto del rimborso, [ha] precisa[to] che essa si riferisce ai canoni fatturati ed incassati successivamente al 12/03/2021, oltre al contributo di disattivazione di €20,45. oltre l'IVA”*.

#### **4. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

*In primis* si osserva che le domande *sub i)* e *ii)* volte ad ottenere lo *“storno insoluto”* e il *“rimborso indebito pagato per euro 179,67”* saranno prese in esame congiuntamente in relazione a lamentato prosieguo della fatturazione da parte di Tiscali successivamente al passaggio ad altro operatore.

##### Sulla fatturazione emessa dopo il passaggio ad altro operatore

Parte istante contesta la fatturazione emessa dopo la chiusura del contratto in quanto *“dal 01.03.2021 la linea [era] migrata a Sky”*. L'operatore, di contro, deduce che il contratto *“veniva cessato in data 11/03/2021, a seguito dell'espletamento della migrazione della Linea verso Sky”*.

La doglianza dell'istante può essere accolta nei termini di seguito indicati.

Sul punto va precisato che, da documentazione in atti, il passaggio dell'utenza *de qua* risulta espletato l'11 marzo 2021.

Ne consegue che, da quanto sopra richiamato, sia lecito ritenere che, a decorrere da tale data, i servizi di telefonia e connettività ad internet siano stati erogati dall'operatore *recipient* subentrato a Tiscali.

In relazione a tanto, stante l'orientamento consolidato dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, corroborato da numerose pronunce giurisprudenziali in tal senso, non si ritiene legittima la pretesa dell'operatore ad ottenere il pagamento degli importi addebitati a far data 11 marzo 2021, in quanto l'operatore convenuto non ha provato di aver erogato la prestazione contrattuale di competenza, tantomeno che l'utente ne abbia

fruito. Sul punto risulta per altro che vi sia stato da parte dell'operatore l'emissione di una nota di credito del 14 aprile 2022.

Pertanto, la società Tiscali è tenuta a stornare (o rimborsare, in caso di avvenuto pagamento) tutti gli importi addebitati sull'utenza n. 0586 95xxxx a far data 11 marzo 2021, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già erogate. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.

#### Sulla mancata risposta al reclamo

La parte istante ha lamentato la mancata risposta al reclamo inviato il 7 settembre 2022, per il tramite del legale, per PEC. Di contro l'operatore ha dedotto "*come (...) abbia regolarmente provveduto ad aggiornare il Cliente in merito allo stato di gestione della richiesta di rimborso, riscontrando le sue richieste pervenute via chat*".

La domanda *sub iii)* dell'istante, così come riletta, è meritevole di accoglimento nei termini di seguito esposti.

Nel caso di specie, a prescindere dal valore probatorio della documentazione fornita da Tiscali che riproduce le schermate interne relative alla gestione della chat del servizio clienti, si evidenzia che non emerge agli atti il riscontro al succitato reclamo inviato per PEC.

Viene in rilievo il disposto dell'art. 8, comma 4, della Delibera n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta), in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Nel caso di specie trova applicazione l'art. 12, comma 1 e comma 2, del vigente *Regolamento sugli Indennizzi*, secondo il quale, in caso di mancata/ritardata risposta ai reclami "*entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità*" è previsto "*un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 22 ottobre 2022, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 7 settembre 2022 e il *dies ad quem* nella data 25 ottobre 2022.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo computato nella misura di euro 7,50 (sette/50), determinato secondo il parametro di euro 2,50 *pro die* a titolo di indennizzo per i 3 giorni di mancato riscontro al reclamo.

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## DELIBERA

### Articolo 1

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata da XXX nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), per le motivazioni di cui in narrativa.
2. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) è tenuta alla regolarizzazione, in relazione in relazione all'utenza n. 0586 95xxxx, della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento oltre agli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia con le modalità indicate nel formulario) di tutta la fatturazione emessa a far data 11 marzo 2021, fino alla fine del ciclo di fatturazione, al netto delle note di credito già erogate. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese del gestore la pratica di recupero del credito eventualmente aperta.
3. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail) è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, la somma di euro 7,50 (sette/50) maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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.

Firenze, 6 marzo 2024

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)