

**DELIBERA 447/2023/CRL/UD del 10/11/2023**  
**Pxxx E. / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)**  
**(GU14/541035/2022)**

**Il Corecom Lazio**

NELLA riunione del 10/11/2023;

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 **Pxxx E.** del 25/07/2022 acquisita con protocollo n. del ;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, Sig. Palaggi Enzo, cliente della Soc. Tiscali Italia S.p.a., esponeva di aver subito seri disagi e danni aziendali a causa del mal funzionamento della linea fissa 06 2314656 e pos, dal 15.12.21 al 25.4.22. Detto disservizio non gli avrebbe permesso di utilizzare correttamente internet, la rete fissa, nonché il pos aziendale, probabilmente a seguito di guasti persistenti sulla linea. Stante siffatto stato di cose, l’istante provvedeva a contattare, numerose volte, il servizio clienti, con apertura ticket, per sollecitare il ripristino della linea, ma nulla veniva fatto dall’operatore dal momento che la situazione di disagio continuava a persistere. Il Sig. Palaggi provvedeva altresì ad inoltrare a Tiscali Italia S.p.a. vari reclami a mezzo pec che rimanevano però senza riscontro alcuno. Pertanto l’istante, innanzi all’inerzia dell’operatore, anche a distanza di mesi dalle prime e numerose segnalazioni, si vedeva costretto a cambiare gestore. L’utente chiedeva quindi: “Si richiede indennizzo per malfunzionamento della linea fissa e internet e pos dal 15.12.2021 fino al 25.04.2022 - si richiede indennizzo per mancata riparazione guasto e riparazione rete fissa e internet - si richiede indennizzi per disagi recati disagi lavorativi e aziendali (art.14 delibera agcom 347/18/cons) - si richiede il rimborso del canone dell’abbonamento nel periodo di interruzione - si richiede indennizzo per mancata risposta reclami e riscontro scritto - si richiede indennizzi da regolamento AGCOM - si richiede rimborso spese procedura”.

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

Si costituiva la Tiscali Italia S.p.a. eccependo l’infondatezza delle eccezioni e richieste ex adverso formulate, in quanto “...è importante rilevare come la prima segnalazione di malfunzionamento da parte del Cliente sia pervenuta alla Scrivente in data 29/12/2021 (All. 3). La problematica all’origine del malfunzionamento veniva risolta in data 3/01/2022 per la componente dati e in data a seguito dell’apertura di un ticket di guasto verso TIM (All. 4). A far data dal 18/01/2022, la connessione ed il traffico voce venivano erogati regolarmente, come evidenziato dai log di connessione e dai tabulati del traffico Voce registrati sui sistemi Tiscali (All. 5, 6). Non risultano pervenute successivamente ulteriori segnalazioni o reclami inerenti quanto oggetto della controversia...3. Omesso riscontro ai reclami. Al riguardo, si evidenzia come l’unica segnalazione di malfunzionamento da parte del Cliente sia pervenuta alla Scrivente in data 29/12/2021 mediante segnalazione social, come sopra descritto, (cfr. All. 3).

Successivamente, in data 2/05/2022, Tiscali rispondeva al reclamo pervenuto in data 29/04/2022 precisando che il contratto risultava cessato e che non risultavano presenti segnalazioni o guasti successivamente a quello chiuso in data 15/01/2022 (All. 7, 8). 4. Le fatture insolute Si ritiene infine doveroso evidenziare come, a fronte di un servizio prestato e fruito fino alla cessazione del contratto, il Cliente abbia omesso di pagare le fatture relative al canone per il periodo intercorrente tra il 1/11/2020 ed il 27/04/2022, oltre al contributo per la mancata restituzione del modem (All. 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21).

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L'istante lamenta il mal funzionamento della rete internet, della rete fissa e del pos aziendale a far data dal 15.12.21 al 25.4.22, a causa di un guasto mai risolto dall'operatore, nonostante i molteplici reclami e segnalazioni. A seguito di detto stato di cose, lo stesso si vedeva costretto a cambiare gestore. L'operatore eccepisce l'avvenuta risoluzione del disservizio in data 3.1.22, la regolare erogazione del servizio dal 18.1.22 e l'assenza di segnalazioni successive a detta ultima data, riconoscendo come unico reclamo pervenuto, quello del 29.12.21. Innanzitutto, in base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cassaz. Civ. n.13533/01, Cassaz. Civ. n.2387/07, Cassaz. Civ. n.1743/07, Cassaz. Civ. n.936/10), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art.1218 c.c., ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla carta servizi. Dello stesso avviso anche la Delibera Corecom Abruzzo n.10/11 nella quale è espressamente prescritto che "In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'art.2697 C.c., il creditore che agisce per l'inadempimento può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento" (Corecom Lazio 35/11, Corecom Lazio 46/11, Corecom Lazio 48/11, Corecom Lazio 62/11, Corecom Lazio 74/11, Corecom Lazio 18/12). In considerazione di quanto sopra esposto, nel caso de quo, si delinea molto chiaramente la figura dell'utente che, più volte, ha provveduto a segnalare il disservizio subito, sia a mezzo call center dell'operatore, sia inoltrando numerosi reclami. Si indicano di seguito le

comunicazioni intercorse tra l'istante e l'operatore come si è potuto riscontrare dalla documentazione in atti: - in data 29.12.21, Tiscali "Conferma di aver ricevuto la segnalazione e indica il codice identificativo 2986062", - in data 3.1.22, Tiscali risponde che "la segnalazione è ancora in esecuzione" - in data 6.1.22, Tiscali "si scusa per il protrarsi del tempo. Sono in corso verifiche necessarie per il ripristino del servizio" - in data 9.1.22, Tiscali evidenzia che "l'inconveniente tecnico segnalato...necessita di tempi più lunghi per la risoluzione" - in data 15.1.22, Tiscali dichiara "verificato il regolare funzionamento del servizio pertanto la segnalazione 2986062 è stata chiusa" - in data 23.4.22, l'istante, evidentemente appurata la non risoluzione della problematica, inoltra nuova pec di sollecito - in data 25.4.22, il Sig. Palaggi inviava all'operatore, a mezzo pec, nuovo reclamo in cui "Si lamenta con la presente il mal funzionamento della rete fissa e internet dal 08.01.2022 ad oggi. Numerose sono le chiamate fatte al servizio clienti, ma ad oggi il mal funzionamento persiste. Tale disservizio non risolto a distanza di mesi mi ha costretto, onde evitare ulteriori danni alla mia attività, a sottoscrivere contratto con altro gestore per cambiare fornitura, in quanto non è più possibile andare avanti con tali disservizi. Pertanto si richiede riscontro immediato" - in data 26.4.22, Tiscali "conferma di aver ricevuto la segnalazione e indica il codice identificativo 1-7137877782" - in data 26.4.22 il Sig. Palaggi inviava ulteriore pec in cui lamentava "ad oggi non ho ricevuto riscontro in merito al reclamo inviato precedentemente, né avete dato seguito alle richieste effettuate" - in data 27.4.22, Tiscali "conferma di aver ricevuto la segnalazione e indica il codice identificativo 1-7139040942" - in data 28.4.22, Tiscali "ricorda che deve essere restituito il modem e che la disdetta del servizio è in esecuzione" - in data 29.4.22, l'odierno istante inviava ulteriore reclamo a mezzo pec, con il quale "provvedevo a sottoscrivere contratto in data 8.4.22 contratto Windtre per migrare il medesimo numero da Tiscali a Windtre. Si lamenta che a seguito della registrazione da Tiscali a Wind sto subendo interruzione totale della rete fissa e internet subita dal 26.4.22 ad oggi. Tale guasto/interruzione totale del servizio non mi permette di fare chiamate né riceverle, oltre ad interruzione totale di internet permettendomi di fatto di non utilizzare il servizio, creandomi seri disagi lavorativi. Inoltre, sono impossibilitato a fare pagamenti POS e non posso fare chiusura cassa serale con agenzia delle entrate, rischiando inoltre e perdendo molti soldi di mancate vendite. Numerose sono le chiamate fatte ai rispettivi servizi clienti. Il disco guida non permette di parlare con nessuno dei gestori" - in data 2.5.22, Tiscali dichiara "siamo spiacenti per i disagi lamentati, desideriamo informarla che non è più nostra cliente per effetto della migrazione del numero verso altro operatore dal 27.4". Da quanto sopra, risulta che, a fronte delle varie segnalazioni e reclami da parte dell'odierno istante, l'operatore non ha mai fornito una spiegazione esatta delle cause del guasto, né si è premurato di dare seguito a quanto lamentato, per un periodo di ben 133 giorni, dal 29.12.21 al 27.4.22, tanto da costringere il Sig. Palaggi a cambiare gestore. Fra l'altro, alcune dichiarazioni riportate nelle proprie memorie dall'operatore, se rapportate alla documentazione in atti, non risultano conferenti al vero e così: - non risulta alcuna risoluzione del disservizio oggetto di causa alla data del 3.1.22, bensì, per questo, sarà necessario attendere il 25.4.22, - non risulta l'assenza di reclami successivamente alla data del 18.1.22 ed infatti, l'istante ha inoltrato ulteriori denunce in data 23.4.22,

25.4.22, 26.4.22 e 29.4.22, - non risulta agli atti che l'unica segnalazione dell'istante sia quella del 29.12.21, - non risulta in alcun modo provata la regolare erogazione della connessione e del traffico, il corretto e regolare funzionamento del servizio anzi, nel Ticket Details del 29.12.21, viene riportato dall'operatore: "Aperta nuova segnalazione dall'utente Enzo" e nelle chat allegate allo stesso, risulta che alla data del 28.7.22, la problematica denunciata dall'utente non aveva ancora trovato una soluzione definitiva. Orbene, Agcom, con la Delibera n.41/11/CIR stabilisce che "Se l'irregolare fornitura del servizio può ritenersi accertata, non può non considerarsi che l'utente ha comunque continuato a fruire del servizio stesso, seppure in maniera inadeguata; pertanto, la determinazione dell'indennizzo secondo il parametro previsto dalle condizioni generali di contratto risulterebbe ingiustamente sproporzionata rispetto al pregiudizio concretamente subito dall'istante la cui linea telefonica, benché non funzionasse in maniera regolare, non era del tutto isolata. La differente rilevanza oggettiva tra il malfunzionamento del servizio e l'assoluta impossibilità di fruirne spiega, dunque, la ratio sottesa alla decisione che l'Autorità assume in relazione alla controversia in essere, melius re perpensa rispetto alle precedenti assunte in relazione a controversie aventi ad oggetto lo stesso disservizio". Conformi: Agcom Delibera n.52/11/CIR, Corecom Abruzzo Delibera n.15/11. In applicazione di quanto sopra, l'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, all'art.6, comma 2, disciplina quanto segue: "Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad Euro 3 per ogni giorno di malfunzionamento". Ciò considerato, può essere considerata legittima la richiesta di indennizzo da parte dell'utente a seguito del mal funzionamento della linea in questione, circostanza questa, comprovata dai molteplici reclami e segnalazioni. Per l'effetto, si ritiene di poter computare l'inizio del disservizio al 29.12.21, data dell'invio della segnalazione, sino al 27.4.22, data in cui sarebbe avvenuto il perfezionamento della migrazione ad altro operatore. Pertanto, in ossequio a quanto stabilito dall'art.6 dell'allegato A alla delibera n.347/18/CONS, l'importo che l'operatore dovrà corrispondere all'utente a titolo di indennizzo per il mal funzionamento, per ciascun servizio non accessorio, protratto nel tempo, mai risolto e determinante nell'indurre l'istante alla decisione di recesso e di cambio gestore, corrisponde a complessivi € 833,00 (€ 3 per giorni 119 = € 399 x 2 servizi non accessori -internet, linea fissa oltre € 119,00 1 Euro/giornox119 giorni in relazione al mancato utilizzo del servizio accessorio POS.). Eccepisce inoltre l'istante che la Tiscali Italia S.p.a. non avrebbe fornito risposta alcuna ai vari reclami inoltrati. In realtà, nonostante sia possibile riscontrare in atti delle risposte da parte del gestore, nessuna di queste presenta i caratteri prescritti dall'art.8, comma 4, della delibera n°179 del 2003 CSP, nel quale è stabilito che la risposta, non solo deve essere in forma scritta, ma adeguatamente motivata e comprensiva degli accertamenti compiuti: "La risposta al reclamo deve 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. La mancata o ritardata risposta al reclamo inviato, da cui è derivata per l'utente una



manca di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo anche in quanto inadempimento contrattuale ai sensi delle previsioni di cui all'art.11, comma 2, della delibera 179/03/CSP per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato". Le delibere Agcom sono chiare sul punto, evidenziando che "meritano l'accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami" (Agcom nn.9/10/CIR, 13/10/CIR, 32/12/CIR, 58/12/CIR). Si ritiene pertanto, che l'utente abbia diritto al pagamento di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo, per la cui determinazione, ci si riporta all'art.12 dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, che stabilisce espressamente che "L'operatore che non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere delle Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, sino ad un massimo di Euro 300,00". Per l'effetto, l'importo dovuto dall'operatore per la mancata risposta al reclamo sarà pari ad € 300,00, dal momento che il calcolo pro die risulta superiore al tetto regolamentare. Per quanto attiene il mancato pagamento delle fatture emesse dall'operatore e di cui lo stesso, nel presente giudizio chiede la corresponsione, ci si riporta a quanto stabilito dal Corecom Umbria con la Delibera n.25/11, nella quale viene evidenziato quanto segue: "Il diritto dell'utente di ottenere la documentazione analitica del traffico telefonico addebitato dall'operatore è finalizzato al controllo (successivo), da parte dell'utente stesso, dell'effettiva imputabilità a sé dei consumi registrati dal sistema di rilevazione dell'operatore; nel caso di traffico non fatturato alla scadenza contrattualmente prevista tale diritto è riconosciuto dall'articolo 4 della delibera Agcom n. 418/07/CONS. In caso di contestazione del traffico addebitato, perciò, qualora l'operatore non provi di aver inviato all'utente la documentazione del traffico telefonico, l'utente risulta privato del proprio diritto di controllo, e non può nemmeno provare la non riferibilità a sé delle chiamate fatturate. Se a ciò si aggiunge che la fatturazione contestata non costituisce prova dell'esistenza del credito, trattandosi, come noto, di documento unilateralmente predisposto (cfr. da ultimo Cass., sent. n. 5915/2011) deve necessariamente essere riconosciuto il diritto dell'utente al rimborso delle somme contestate". Ancora, il Corecom Emilia-Romagna con la Delibera n.12/11, riconosce sussistente "...in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004)". La Delibera Agcom n.155/11/CIR stabilisce, ad integrazione di quanto sopra, che "Devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sul malfunzionamento del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati". Conformi: Agcom Delibera n. 15/12/CIR Agcom Delibera n. 49/12/CIR Agcom Delibera n. 77/12/CIR Agcom Delibera n. 88/12/CIR Agcom Delibera n. 117/12/CIR. Non solo, anche il Corecom Calabria con la Delibera n.5/11, riconosce espressamente che "Devono essere considerate illegittime le fatture emesse



dall'operatore il quale sia risultato inadempiente agli obblighi contrattualmente assunti, per mancata attivazione del servizio voce. A fronte del reclamo del cliente per il disservizio e la sua conseguente contestazione delle fatture emesse, l'operatore avrebbe dovuto procedere ad un ricalcolo degli addebiti con storno degli importi relativi al servizio non usufruito". Considerato pertanto, nel caso de quo, che l'utente ha subito un notevole disagio a causa del disservizio per cui oggi è causa e che ha, in ogni caso, contestato la sussistenza del credito vantato dall'operatore nelle proprie memorie, non ritenendolo per giunta sufficientemente supportato da prova alcuna, non si ritiene che il Sig. Palaggi debba corrispondere all'operatore gli importi di cui alle fatture prodotte in atti. Peraltro, si evidenzia che, in particolare la fattura di € 29,45 con la quale sono stati richiesti i costi di contribuzione per la disattivazione della linea, non può essere pretesa dall'operatore, dal momento che il prevalente orientamento è uniforme nel ritenere che la penale non è dovuta nel caso in cui l'utente, a prescindere dal comportamento dell'operatore, decida di avvalersi spontaneamente della facoltà di utilizzare il proprio diritto di recesso; così, il Corecom di Trento, nella Delibera n.8/12 evidenzia che, "A fronte dell'esercizio della facoltà di recesso da parte dell'utente, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente stesso sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione, in base all'articolo 1 della legge n. 40/2007". Dello stesso orientamento anche la Delibera del Corecom Umbria n.5/11 che stabilisce che: "La vigente normativa (articolo 1, comma 3 della legge n. 40/2007) legittima il gestore a richiedere al consumatore la corresponsione dei soli costi sostenuti per il recesso anticipato dal contratto. Pertanto, in presenza di una contestazione dell'utente circa gli importi a tale titolo addebitati, l'operatore avrebbe dovuto dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Al riguardo si deve evidenziare che poiché in via generale le attività di disattivazione della configurazione preesistente coincidono con le attività tecniche da effettuarsi in fase di attivazione dell'operatore che acquisisce il cliente, attività che sono già remunerate da quest'ultimo, eventuali costi di disattivazione posti a carico dell'utente, in assenza di prova contraria, sono del tutto ingiustificati con esclusione dei soli costi di gestione della pratica. In mancanza di tale prova, deve essere accolta la richiesta avanzata dall'utente di rimborso degli importi addebitati a titolo di penale". Nel caso in oggetto, pertanto, considerato che l'operatore non ha provveduto a dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, nessuna penale è dovuta da parte dell'utente e pertanto, l'operatore non ha diritto a richiedere neanche il pagamento di € 29,45. L'Agcom inoltre, nelle linee guida adottate dalla direzione tutela dei consumatori, relative all'interpretazione dell'articolo 1, primo e terzo comma, del D.l. n.7/2007, convertito in legge n. 40/2007, pubblicate in data 28 giugno 2007, ha individuato il criterio per la determinazione dei costi addebitabili agli utenti che recedono da un contratto concluso con il gestore prima della naturale scadenza contrattuale, con riguardo alle sole spese per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione, secondo un

concetto di pertinenza del costo oggettivo ed imparziale nel rapporto di causalità/strumentalità dei costi/ricavi. Premesso ciò, secondo l'Agcom, "possono ritenersi recuperabili dall'operatore le sole "spese/costi" che lo stesso dimostra di aver sostenuto per la disattivazione dell'impianto e non anche quelli che ha dovuto affrontare in occasione della sua installazione (id est, all'inizio del rapporto contrattuale). In altri termini, l'articolo 1, comma 3 della legge n. 40/07 ha inteso offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente ed in ogni momento dal rapporto, ma tale intento non sarebbe raggiungibile se si lasciasse la possibilità all'operatore di far pagare al cliente somme che non hanno alcuna attinenza con i costi di recesso. In definitiva l'Autorità ritiene di applicare correttamente l'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/07 limitando le "spese" recuperabili a carico dell'utente ai soli "costi" sostenuti dall'operatore nella fase terminale del rapporto e strettamente funzionali alla sua estinzione" (cfr. delibera Agcom n. 232/10/CONS). Pertanto, in difetto di prova, il cui onere incombe sull'operatore, sull'entità delle spese "per cui sia dimostrabile un pertinente e correlato costo affrontato dagli operatori per procedere alla disattivazione", deve essere disposto lo storno integrale della fattura contestata". Conformi: Corecom Lazio Delibera n. 42/11. Pertanto, gli importi di cui l'operatore ha richiesto il pagamento con le fatture depositate nel presente giudizio, non sono esigibili.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA Articolo 1**

**1.** Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. **Pxxx E.** nei confronti della società Tiscali Italia S.p.a., che pertanto è tenuta a corrispondere a favore dell'istante l'indennizzo complessivo di € 833,00, per il malfunzionamento dei servizi nonché l'indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo. 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 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 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.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Roma, 10/11/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini