

DELIBERA N. 424/2022/CRL/UD del 11/11/2022

**A. Mxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/498761/2022)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

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 A. Mxxx del 09/02/2022 acquisita con protocollo n. 0045100 del 09/02/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha presentato, in data 17.01.2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/4xxx15/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 09.02.2022. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 09.02.2022, richiesta di definizione GU14/XXXXXX/2022 con la quale ha rappresentato quanto segue: “...In data 28/05/2021 cessava il contratto telefonico in quanto portavo a termine la migrazione telefonica. La compagnia restituiva l'importo di euro 11,28 a fronte di quello spettante pari ad euro 26.01 ...” In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Rimborso della somma rimanente 14,73 euro; b) Mancato riscontro ai reclami 300 euro; c) Rimborso spese per le procedure 150 euro. L’istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) insistendo sulle richieste formulate.

2. La posizione dell’operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in data 28 marzo 2022, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: “...2. Errato rimborso fattura a seguito della cessazione del contratto Sul punto, è importante rilevare come il Servizio sia stato cessato in data 15/06/2021 a seguito dell’espletamento della Number Portability, avvenuto in pari data (All. 2). In data 2/04/2021, veniva emessa la fattura numero 2xxxxxxx4 di €45,90, avente come competenza il canone per il periodo 01/05/2021 - 30/06/2021 (All. 3). La fattura in questione veniva incassata mediante addebito RID in data 3/04/2021 e successivamente stornata parzialmente per €11,28 in data 21/06/2021, mediante la nota di credito numero 2xxxxxxx0 di €57,18 (All. 4, 5). La citata nota di credito stornava totalmente anche la fattura numero 2xxxxxxx0 del 2/06/2021 (All. 6), non incassata e pertanto non oggetto di rimborso (cfr. All. 4, 5). In data 24/06/2021, veniva rimborsata al Cliente, mediante accredito sul conto bancario, contraddistinto dall’iban ITxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx63, la somma di €11,28. E’ importante sottolineare, ancora, che la sopra citata nota di credito il cui importo complessivo è di €57,18, ha stornato parzialmente la fattura numero 2xxxxxxx4 per €11,28 e totalmente la fattura numero 2xxxxxxx0 del 2/06/2021 di €45,90, che non era stata incassata. Di conseguenza, l’importo di €11,28 oggetto di rimborso è corretto in quanto riferito al



canone per il periodo 16/06/2021 -30/06/2021. 3. Omesso riscontro ai reclami Al riguardo, è importante evidenziare come in svariate occasioni Tiscali abbia comunicato, telefonicamente e per iscritto al Cliente la correttezza degli importi oggetto di storno e di rimborso. In data 6/07/2021, la Scrivente riscontrava il reclamo del Cliente, pervenuto in data 15/06/2021 confermando lo storno di cui sopra. Tuttavia, per un mero errore di trascrizione, l'importo del rimborso inserito nella comunicazione era di €57,18, importo questo evidentemente riferito al valore complessivo della nota di credito, che comprendeva anche la fattura numero 2xxxxxxx0, non incassata, come sopra descritto (All. 7, 8, 9). Successivamente, in svariate occasioni, in data 18/11/2021, 26/11/2021, 17/12/2021, 5/01/2022, Tiscali confermava al Cliente la correttezza degli importi oggetto di storno e di rimborso (All. 10, 11). Si precisa infine che le comunicazioni di cui agli All. 10 ed 11 venivano inviate nuovamente al Cliente in data 5/01/2022 via PEC (cfr. All. 12). In data 17/12/2021, Tiscali confermava ulteriormente di avere correttamente stornato e rimborsato le fatture contestate e precisava di avere riscontrato le precedenti comunicazioni provenienti dal Cliente (All. 13, 13a). Conclusioni Per quanto sopra esposto, Tiscali rigetta ogni pretesa avversa in quanto infondata ed attende la definizione della controversia da parte di codesto preg.mo Comitato. ...”

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che in data 14.07.2022 veniva fissata l'udienza per il giorno 28.07.2022 poiché, nell'ambito della procedura, il Regolamento all'art.16, comma 4, consente “Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, il Responsabile del procedimento, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata, convoca le parti interessate per una udienza di discussione, da svolgersi secondo le disposizioni dell'articolo 9, in quanto applicabili.” Successivamente, la parte convenuta chiedeva il rinvio che veniva concesso per il giorno 01.09.2022, primo giorno utile dopo la sospensione dei termini previsti nel mese di agosto. A seguito di tale decisione, l'istante ha affermato quanto segue “Prendo atto del rinvio di oltre un mese per la convocazione dell'udienza nonostante avessi fatto presente che non fossero state rispettate le nuove modalità di rinvio. Consapevoli del Regolamento e dell'assenza di documentazione, vi siete resi responsabili di una totale assenza di imparzialità e trasparenza oltre che dei danni erariali derivanti dal costo del rinvio. Segnalerò questi ed altri abusi alle autorità competenti per le dovute azioni disciplinari ed il recupero dei danni erariali direttamente a carico del responsabile del procedimento.” Ebbene, si rileva che le affermazioni dell'istante non sono supportate da fatti e non trovano riscontro giuridico. Nel merito della controversia, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza non può essere accolta per le seguenti motivazioni. La richiesta a) “Rimborso della somma rimanente 14,73 euro” non può essere accolta come di seguito precisato. L'istante asserisce che “... 1) ad aprile/2021 pagavo la fattura n.2xxxxxxx04 per il periodo compreso tra il 01/05/2021 ed il 30/06/2021 per l'importo complessivo di euro 45,90 pari ad euro 22,95 al mese; 2) con

effetto a decorrere dal giorno 28/05/2021 cessava il contratto telefonico in quanto portavo a termine la migrazione del numero telefonico presso altro operatore ...” Contesta in particolare che la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), non avrebbe erogato il rimborso della somma rimanente pari ad €.14,73 dovuta per non aver usufruito del servizio per il periodo 01.05.2021 ed il 30.06.2021. Dalla documentazione depositata in atti, si rileva che la somma rimanente €.14,73 è data dal totale €.26,01 richiesto dall’istante sottratto quanto rimborsato €.11,28. Ebbene, alla luce della documentazione depositata, si rileva che il diritto al rimborso non decorreva dal 28.05.2021, come asserito dall’istante, ma dal 15.06.2021, giorno dell’espletamento del Number Portability così come esposto nelle memorie dalla convenuta e comunicato dalla società Fastweb S.p.A. in fase di integrazione istruttoria che l’istante non ha contestato. Pertanto, il rimborso di €.11,28 riferito alla fattura n.2xxxxxxx4, erogato dalla società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) può essere ritenuto corretto e di conseguenza la richiesta a) non può essere accolta. Per quanto riguarda la richiesta b) “Mancato riscontro ai reclami 300 euro” si rileva che la stessa non può essere accolta per le seguenti motivazioni. Dalla documentazione depositata agli atti, risulta quanto segue: - l’istante ha presentato il reclamo in data 15.06.2021; - la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) ha riscontrato il reclamo tramite Pec in data 06.07.2021. Ebbene, la raccomandata Pec inviata dall’operatore, diversamente da quanto asserito dall’istante, può essere considerata come risposta al reclamo perché: - dalla stessa risulta che la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) ha comunicato all’istante di aver predisposto, nella distinta inviata all’Istituto Bancario in data 24.06.2021, il rimborso di €.57,18. Pertanto, la società era intervenuta dopo nove giorni dal reclamo tramite l’ordine di bonifico mentre l’istante, tenendo un comportamento diligente, avrebbe potuto verificare, presso il proprio Istituto Bancario, i dettagli del credito e, al tempo stesso, riscontrare il rimborso accreditato (€.57,18), nonché constatare che le lamentele erano cessate ancor prima di presentare UG/4xxx15/2022 del 17.01.22 e UG/4xxx85/2022 del 10.02.22; - l’errore nel quantum non può essere ritenuto rilevante visto che di fatto il ricorrente ha ricevuto correttamente il rimborso di €.11,28 (il diritto non decorreva dal 28.05.2021, come asserito dall’istante, ma dal 15.06.2021 come risulta agli atti e comunicato, tra l’altro, dalla società Fastweb S.p.A. durante la fase istruttoria). Infine, dalla documentazione depositata in atti, si rileva che l’importo di €.57,18, comunicato nella Pec del 06.07.2021, stornava parzialmente la fattura numero 2xxxxxxx4 per un importo di €.11,28 e rimborsava l’intera fattura n.2xxxxxxx0, non pagata dall’istante, per un importo di €.45,90. Alla luce di quanto emerso, la richiesta b) non può essere accolta. La richiesta c) Rimborso spese per le procedure 150 euro non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb, è completamente gratuita. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA
Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza presentata dal signor A. Mxxx nei confronti della 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 ulteriore 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
Avv. Maria Cristina Cafini

f.to