

**DELIBERA N. 425/2022/CRL/UD del 11/11/2022**

**A. Mxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)  
(GU14/511296/2022)**

**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 23/03/2022 acquisita con protocollo n. 0099479 del 23/03/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante ha presentato, in data 10.02.2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/4xxx85/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 23.03.2022. Successivamente, l'istante ha depositato, in data 23.03.2022, richiesta di definizione GU14/5XXX96/2022 con la quale ha rappresentato quanto segue: “...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. In data 02/06/2021 veniva emessa la fattura n. 21XXXXXX60 con scadenza 22/06/2021 e per il periodo compreso tra il 01/07/2021 ed il 31/08/2021. in data 16/06/2021 inviavo formale reclamo chiedendo lo storno della fattura. In data 12/11/2021 inviavo un sollecito al reclamo. In data 03/12/2021 inviavo la messa in mora ai sensi e per gli effetti degli articoli 1219 ...” In base a quanto rappresentato, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: a) Storno della fattura; b) 300 euro per mancato riscontro al reclamo; c) 100 euro come rimborso spese per le istanze che sono stato costretto a presentare per la riapertura della conciliazione ingiustamente archiviata per le false motivazioni presentate dall'operatore; d) 80 euro come rimborso spese per il reclamo del del 16/06/2021 che non ha avuto riscontro entro i termini previsti dalla carta servizi; e) 80 euro come rimborsi spese per il sollecito del 12/11/2021 che non ha avuto riscontro entro i termini previsti dalla carta servizi; f) 80 euro come rimborsi spese per la messa in mora del 03/12/2021 che non ha avuto riscontro entro i termini previsti dalla carta servizi; g) l'applicazione delle sanzioni amministrative previste per non incorrere con quanto previsto dall'art. 328 c.p. Inoltre, nel caso in cui sia costretto a scrivere ulteriori memorie derivante da affermazioni false e/o documentazione non veritiera come è consuetudine fare da parte della Tiscali, si richiedono sin da subito ulteriori 80 euro. h) Stesso discorso vale nel caso in cui dovessi essere convocato per un'ulteriore udienza. L'importo da considerare dovrà essere incrementato di altre 80 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**

L'operatore, con memorie del 09 maggio 2022 depositate oltre il termine concesso (10.05.2022), ha esposto quanto segue “... 2. Contestazione fattura n. 21XXXXXX60 con

scadenza 22/06/2021 e per il periodo compreso tra il 01/07/2021 ed il 31/08/2021 Sul punto, è imprescindibile rilevare come l'oggetto dell'odierna contestazione è già stato oggetto della precedente istanza di conciliazione e successiva definizione con prot. Numero UG/XXXXXX/2022 e GU14/XXXXXX/2022. Tali procedimenti si riferivano infatti a problematiche inerenti la fattura numero 21XXXXXX60, oggetto della presente controversia, dal cui storno emergeva lo storno mediante nota di credito dell'importo di €57,18, di cui veniva rimborsata la somma incassata per €11,28. Come riportato nella memoria relativa al procedimento numero GU14/XXXXXX/2022, tale fattura veniva stornata. Per quanto premesso ed esposto, la Scrivente rinnova l'eccezione di inammissibilità precedentemente sollevata. A conferma di quanto sopra esposto, si riporta di seguito il contenuto della memoria presentata dalla Scrivente per il procedimento citato avente ad oggetto la fattura oggetto di contestazione nel presente procedimento. "In data 2/04/2021, veniva emessa la fattura numero 21XXXXXX04 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 21XXXXXX80 di €57,18 (All. 4, 5). La citata nota di credito stornava totalmente anche la fattura numero 21XXXXXX60 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 ITXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX3, 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 21XXXXXX04 per €11,28 e totalmente la fattura numero 21XXXXXX60 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 21XXXXXX60, 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 premesso, Tiscali chiede a codesto rispettabile Comitato che l'istanza in oggetto venga dichiarata inammissibile in quanto "doppia" rispetto al procedimento precedentemente gestito ... ".

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

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile, tuttavia non è possibile tener conto delle eccezioni sollevate dall'operatore nelle sue memorie, perché depositate oltre il termine concesso (ex art.16 comma 2 del Regolamento). Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza non può essere accolta come di seguito specificato. Le richieste a) e b) possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento per le seguenti motivazioni. L'istante ha chiesto lo storno della fattura n.21xxxxx60 e un indennizzo di €.300 per mancata risposta al reclamo presentando UG/4xxx85/2022 in data 10.02.2022 e, successivamente, GU14/5xxx96/2022 in data 23.03.2022. In considerazione della sola documentazione depositata dall'istante, si rileva quanto segue: 1) parte attrice ha presentato reclamo il 16.06.2021 chiedendo lo storno della fattura n.21xxxxx60 e la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A) ha risposto tramite pec il 06.07.2022 "... in merito alla Sua ultima comunicazione, confermiamo aver predisposto il rimborso per l'importo di €.57,18 nella distinta inviata all'Istituto Bancario, in data 24 giugno 2021. Rimaniamo a Sua disposizione per qualsiasi informazione o chiarimento. ...". L'istante, tenendo un comportamento diligente, poteva verificare, presso la propria filiale, i dettagli del rimborso ed accertare che la materia del contendere era cessata evitando la creazione del presunto danno. 2) ancor prima che venisse fissata l'udienza di definizione svolta in data 20.09.2022, l'istante è venuto a conoscenza in data 28.03.22 che "...l'importo del rimborso inserito nella comunicazione era di €.57,18, importo evidentemente riferito al valore complessivo della nota di credito, che comprendeva anche la fattura numero 21xxxxx60, non incassata...". L'istante sapeva di aver ricevuto il rimborso della fattura n.21xxxxx60 (oggetto di contestazione). Pertanto, l'Autorità non può riconoscere la richiesta avanzata dal cliente poiché l'istanza dell'utente è diretta ad ottenere l'indennizzo da mancata risposta ai reclami e vari rimborsi (che diventano sostanzialmente oggetto principale dell'istanza), mentre risulta non presente il disservizio visto che la materia del contendere è cessata. Inoltre, dalla sola documentazione depositata dall'istante, si riscontra che la società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A) ha adempiuto nei termini contrattuali "... predisponendo il rimborso per l'importo di €.57,18 nella distinta inviata all'Istituto Bancario, in data 24 giugno 2021 ..." (reclamo il 16.06.2021) . Le richieste b), c), d) e) f) g) h) non sono accolte per le seguenti motivazioni. Il rimborso spese richiesto dall'istante non può essere accolta poiché la procedura di risoluzione delle controversie, tramite la piattaforma Conciliaweb, è completamente gratuita. Ai sensi dell'Art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, il CORECOM non può applicare sanzioni amministrative all'operatore. 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 del 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](http://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