

**DELIBERA N. 14/2024**

**XXX/ TISCALI ITALIA SPA  
(GU14/644850/2023)**

NELLA riunione del Co.Re.Com. Abruzzo del 12/04/2024;

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 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. 358/22/CONS;

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, istitutiva del Co.Re.Com. Abruzzo;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta in data 31/03/2023 tra il Presidente dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo;

VISTA l'istanza di XXX del 15/11/2023 acquisita con protocollo n. 0294245;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

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

L'istante, per il tramite della D.ssa XXX, contesta quanto di seguito: *“Nel mese di luglio 2020 il signor XXX ha stipulato un contratto con Tiscali per la linea voce ed internet (fibra). Dal mese di ottobre 2020 sono iniziati i problemi di connessione. Il segnale era lento e discontinuo con continue interruzioni della linea anche per lunghi periodi e con una velocità di navigazione al di sotto di quella contrattuale. Egli ha lamentato telefonicamente la carenza di un'idonea connettività, senza ottenere soddisfazione. Per tale motivo a dicembre ha inviato la disdetta. Ad ottobre 2023 ha ricevuto un sollecito di pagamento, da parte di una società di recupero crediti relativamente a fatture mai ricevute e riferite ad un periodo nel quale non era più cliente.”.*

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- i. la chiusura del contratto in esenzione spese
- ii. lo storno dell'insoluto e ritiro della pratica di recuperi crediti
- iii. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami/segnalazioni
- iv. l'indennizzo ex art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020)

L'istante allega:

- fax di disdetta del 18/12/2020
- sollecito di pagamento dell'insoluto pari ad € 1.052,72

\*\*\*

Ai fini dell'esaustiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria dell'istanza di definizione *de qua*, in data 16/11/2023 il Corecom adito ha formalmente chiesto alla parte istante di integrare il fascicolo documentale con l'allegazione di: 1. copia del contratto stipulato con Tiscali Italia Spa o, in subordine, della lettera di riepilogo delle relative condizioni economiche; 2. estremi dei codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o copia di quelle effettuate per iscritto al gestore per lamentare i costi

fatturati e relative attestazioni di avvenuta ricezione, se a mezzo fax o raccomandata A/R, e di consegna in caso di reclami a mezzo pec; 3. copia del rapporto di misurazione della velocità tramite software Ne.Me.sys. In proposito, in pari data l'istante ha fornito il seguente riscontro sulla piattaforma Conciliaweb: “1. Il cliente ha stipulato il contratto a distanza quindi non possiede copia del contratto né del riepilogo delle condizioni economiche. 2. Le segnalazioni sono state effettuate telefonicamente senza segnalare il codice del reclamo. 3. Il test Ne.Me.sys non è stato effettuato”.

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

L'operatore nei propri scritti difensivi osserva: “Il Sig. XXX (in prosieguo “l'Istante” o “il Cliente”) era titolare dal 2020, di un Contratto “OF Fibra” per la linea XXX. In data 25/09/2020, tramite social 1478117, il cliente lamentava la lentezza del servizio. In data 28/09/2020 la segnalazione veniva gestita sullo stesso carteggio social (all.1). In data 18/12/2020, il Cliente inviava tramite fax, la richiesta di disdetta, che risultava irregolare (all.2). Giova precisare, che da settembre 2020 ad agosto 2021, non si rilevano sui nostri sistemi contatti o segnalazioni, effettuate, da parte del Cliente. In data 24/08/2021, il Cliente ci contattava tramite social 2006363, lamentando la lentezza del servizio. Il sig. XXX, veniva invitato ad eseguire i 3 speed test, mai effettuati (all.3). In data 25/08/2021 il cliente contattava l'assistenza tecnica che, apriva la segnalazione di guasto TT 2950593 per lentezza. In data 26/08/2021, il predetto guasto, veniva chiuso con la seguente nota tecnica: “guasto non riscontrato” (all.4.) Da una verifica sul traffico non si evidenzia infatti alcuna interruzione della connettività (all.5). Non seguono segnalazioni o contatti da parte del Cliente fino alla data del 24/11/2022, in cui il cliente ci contattava lamentando di non riuscire a connettersi. In fase di verifica l'operatore riscontrava “STATUS CPE: OFF LINE”, risolto con un reset della cpe. Non si rilevano più segnalazioni o contatti successivi da parte del cliente. In data 18/10/2023 veniva avviato il processo di migrazione NPP, espletato il 23/10/2023 che ha innescato sui ns sistemi la cancellazione automatica del servizio (all.6). In data 16/10/2023 è stato consegnato al Cliente il sollecito di pagamento per il recupero della somma di euro 1.052,72 come da tracciato riportato (all.7) In data 18/10/2023 veniva avviato processo di migrazione NPP, espletato il 23/10/2023 che ha innescato sui ns sistemi la cancellazione automatica del servizio. Dai tabulati di traffico dati e voce si rileva una regolare fruizione del servizio dal 2020 (data di avvenuta attivazione del servizio) al 2023 (data di migrazione dello stesso). Occorre puntualizzare che delle 19 fatture emesse solo 1 è stata regolarmente saldata (all.8). Nella Carta Servizi al punto (all.9): 3.7. Modalità comunicazione recesso e

*disdetta L'intestatario del servizio può esercitare i diritti di cui all'art. 3 delle Condizioni generali di contratto comunicando a Tiscali, nelle seguenti modalità alternative, i dati presenti nella modulistica precompilata disponibile nel sito Tiscali e nella sezione MyTiscali nonché copia di un valido documento di identità: con comunicazione email o pec inviata a [cessazionecontratti@legalmail.it](mailto:cessazionecontratti@legalmail.it) • a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno a: Tiscali Italia S.p.A., Ufficio Gestione Contratti, Località Sa Illetta, Strada Statale 195 km 2.300 - 09123 Cagliari; • contattando il servizio telefonico di assistenza clienti ai recapiti indicati al precedente paragrafo 2.4; • consegnando apposita documentazione cartacea presso i punti vendita Tiscali • esclusivamente per l'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. ex art 52 Codice del Consumo, a mezzo fax, a condizione che lo stesso sia confermato, entro le quarantotto ore successive, mediante lettera raccomandata A.R. Maggiori dettagli e il modulo sul diritto di recesso ex art. 52 Codice del Consumo sono reperibili alla url: <https://assistenza.tiscali.it/informazioni/recessocodiceconsumo/> • Maggiori dettagli sulla disdetta e il recesso e l'apposito modulo sono disponibili alla url:<https://assistenza.tiscali.it/informazioni/costidisattivazione/> • Per quanto concerne i servizi mobili, il Cliente può recedere dal rapporto contrattuale con Tiscali usufruendo della prestazione di Mobile Number Portability (MNP o Portabilità del Numero) presentando apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (l'Operatore Ricevente). Conclusioni. Alla luce di quanto sopra indicato e documentato, sulla base della condotta più che corretta tenuta dalla Scrivente, si richiede il rigetto dell'istanza.”.*

L'operatore allega:

- schermata lavorazione ticket del 25/09/2020 e indicazioni su modalità esecuzione speedtest (da Alessio)
- fax di disdetta del 18/12/2020
- schermata lavorazione ticket del 24/08/2021 e indicazioni su modalità esecuzione speedtest (da Mauro)
- schermata ticket TTM 2950593 del 25/08/2021
- schermata connessioni dal 06/08/2020 al 18/10/2023
- schermata notifiche Number Portability
- copia raccomandata elettronica relativa al sollecito di pagamento, consegnata il 16/10/2023
- elenco fatture emesse dal 02/09/2020 al 02/09/2023
- Carta dei Servizi Tiscali

### **3. Le repliche dell'istante**

A fronte delle memorie presentate da Tiscali Italia S.p.a., l'istante deposita le proprie controdeduzioni, replicando: *“In riferimento alle memorie presentate da Tiscali Italia spa relative alla controversia di cui all’oggetto, si replica come segue: - il signor XXX in data 18/12/2020 ha inviato la disdetta a mezzo fax con allegato documento d’identità, ricevuta dall’operatore in pari data; - in base alla legislazione vigente il fax ha lo stesso valore legale della raccomandata A/R e della PEC ed esso è stato correttamente inviato al numero dell’operatore Tiscali come si evince dalla ricevuta (Risultato OK di 2 pagine); - la carta dei servizi prodotta dall’operatore Tiscali indica le modalità di disdetta a mezzo pec o raccomandata A/R (quindi anche fax equiparato) - il gestore non ha richiesto una regolarizzazione della richiesta, né tantomeno ha cessato l’illegittima fatturazione; - l’utente non ha più ricevuto fatture dopo l’invio della disdetta e non ha mai ricevuto nessun sollecito di pagamento; - si ravvede una “colpa” del gestore che non ha sospeso i servizi dopo il mancato pagamento delle prime fatture, continuando a fatturare per ben 18 mesi, generando un insoluto notevole; - la documentazione prodotta dall’operatore (all. 3/4/5) dimostrerebbe un presunto utilizzo del servizio non necessariamente imputabile e riconducibile al signor XXX; - infatti nel periodo che va da gennaio 2021 fino ai primi di ottobre 2023 egli non ha abitato nell’appartamento; - configurandosi una fatturazione illegittima si chiede l’indennizzo previsto dall’art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020), viste le precedenti pronunce di codesto Corecom (delibera 20 del 22/07/2022 - delibera 8 del 05/04/2023 e delibera 10 del 26/04/2023) che disciplinano fattispecie analoghe. Alla luce di quanto esposto si torna a chiedere quanto già formulato nel GUI4 rigettando in pieno le memorie fornite dall’operatore Tiscali Italia spa.”.*

#### **4. Le controrepliche del gestore**

Entro i termini, il gestore ha così puntualizzato a seguito delle repliche dell'istante: *“In merito alla modalità di invio della disdetta si ribadisce che il fax non è accettato, come da carta servizi allegata. Giova precisare, inoltre, che il servizio è stato regolarmente fruito come da tabulati allegati, e all’intestatario del contratto è affidata l’esclusiva responsabilità e la custodia dei dati sensibili del contratto.”.*

#### **5. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per le ragioni di seguito rappresentate.

La controversia verte essenzialmente sulla lamentata lentezza di navigazione, sulla mancata lavorazione della consequenziale disdetta inviata via fax al gestore in data 18/12/2020 e sulla successiva richiesta di pagamento di fatture insolute. A fronte di siffatte doglianze, l'istante chiede: *i.* la chiusura del contratto in esenzione spese; *ii.* lo storno dell'insoluto e il ritiro della pratica di recuperi crediti; *iii.* l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami; *iv.* l'indennizzo ex art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020).

Prima dell'avvio del procedimento, il Corecom ha ritenuto necessario a fini istruttori richiedere un'integrazione documentale all'istante affinché fornisse maggiori dettagli relativamente al contratto stipulato con Tiscali o alle relative condizioni economiche, ai codici delle segnalazioni fatte telefonicamente e/o di copia di quelli sporti per iscritto per lamentare i costi fatturati, oltre che in ordine all'esito dell'eventuale rapporto dello speed test eseguito. In proposito, tuttavia, l'istante dichiara, rispettivamente: di aver stipulato il contratto a distanza e di non possedere copia né del contratto, né del riepilogo delle condizioni economiche; di aver effettuato telefonicamente le segnalazioni al gestore ma di non aver annotato il relativo codice; di non aver effettuato il test Ne.Me.sys..

Come premesso, in data 18/12/2020 il Sig. XXX trasmette richiesta di disdetta al gestore tramite fax al numero 800910028, unitamente al proprio documento di identità, depositando in atti copia attestante l'avvenuto buon fine dell'invio.

Nelle proprie memorie, il gestore non nega di aver ricevuto tale fax che, anzi, a sua volta allega agli atti, ma contesta la modalità usata dall'istante ai fini della comunicazione della volontà di disdire. Ciò in quanto secondo Tiscali, ai sensi dell'art. 3.7 della propria Carta Servizi, la disdetta andrebbe comunicata, alternativamente: via mail; via pec; tramite raccomandata A/R; contattando il servizio clienti, oppure consegnando la documentazione cartacea presso i punti vendita Tiscali.

A ben guardare, il numero 800910028 utilizzato dal Sig. XXX ai fini dell'invio della disdetta che, testualmente, chiede con effetto immediato "*perché non sto utilizzando più il servizio internet da mesi a causa di problemi tecnici che non siete riusciti a risolvere*", è il numero dell'Assistenza Clienti di Tiscali indicato dall'art. 3.3 della medesima Carta Servizi per l'invio dei reclami tramite fax da parte dei privati. Pertanto, considerato che, nella sostanza, la comunicazione di disdetta è stata espressamente motivata dall'istante alla luce di problemi tecnici relativi al servizio dati, rimasti nel tempo irrisolti dal gestore, sarebbe stato onere dell'operatore gestire quella

comunicazione quantomeno avuto riguardo al reclamo nella stessa esplicitato, se non riteneva di trattarlo come disdetta in virtù dell'asserito difetto formale di invio.

L'operatore, invece, come già accennato, conferma e dimostra in atti di aver ricevuto il fax ma, oltre ad evidenziarne la ritenuta irregolarità dal punto di vista del mezzo utilizzato (e non del contenuto che, quindi, è da ritenersi sostanzialmente completo), non motiva sulle ragioni che, di fatto, non lo hanno visto attivarsi nè per comunicare all'interessato il corretto canale da usare ai fini della disdetta, né per chiedere allo stesso maggiori dettagli riguardo al malfunzionamento lamentato. A dimostrazione della propria buona condotta, Tiscali allega una serie di schermate attestanti la presa in carico di reclami ricevuti in data 25/09/2020 - prima della disdetta dunque – oltre che in data 24/08/2021, 25/08/2021 e 24/11/2022; allega inoltre il tracciato del traffico dati rilevato dal 06/08/2020 al 18/10/2023, data quest'ultima in cui dichiara di aver avviato il processo di migrazione richiesto dall'istante, conclusosi il 23/10/2023. Allega, altresì, l'elenco delle 19 fatture emesse rispetto all'utenza oggetto di controversia, tutte insolute tranne la prima, e copia della ricevuta della raccomandata elettronica inviata all'istante il 16/10/2023 ai fini del sollecito del pagamento dell'insoluto pari complessivamente ad € 1.052,72.

Nelle proprie repliche, l'istante sottolinea la ritenuta validità della disdetta inviata tramite fax in virtù del medesimo valore legale riconosciuto dal nostro ordinamento a tale mezzo di comunicazione rispetto a quello attribuito dallo stesso alla raccomandata A/R ed alla pec. Sottolinea, poi, di non aver mai ricevuto fatture dopo la disdetta, né solleciti di pagamento prima del 16/10/2023. Evidenzia come il gestore non abbia sospeso i servizi nonostante il mancato pagamento delle fatture, continuando ad emetterle per 18 mesi. L'istante solleva altresì dubbi sulla riconducibilità a se stesso del traffico dati rilevato dal gestore, in virtù della seguente dichiarazione: *“la documentazione prodotta dall'operatore (all. 3/4/5) dimostrerebbe un presunto utilizzo del servizio non necessariamente imputabile e riconducibile al signor XXX; nel periodo che va da gennaio 2021 fino ai primi di ottobre 2023 egli non ha abitato nell'appartamento”*. Infine, ribadisce la richiesta di indennizzo per illegittima fatturazione ai sensi dell'art. 292 della Legge di bilancio 2020.

Orbene, la trattazione del merito della controversia *de qua* non può prescindere da una serie di considerazioni in ordine a talune contraddizioni a vario titolo riscontrabili nella dinamica dei fatti narrati e in parte documentati da entrambe le parti.

*In primis*, non risulta chiara la ragione per la quale l'istante, dopo 8 mesi dalla disdetta della quale in questa sede contesta la mancata tempestiva lavorazione, invii nuovamente un reclamo al gestore per lamentare la lentezza di navigazione e così farà,

ancora, dopo circa due anni, fino a formulare richiesta di number portability nell'ottobre 2023, nonostante, peraltro, non abitasse più nell'appartamento servito dal numero oggetto di controversia.

Del pari, non risulta comprensibile il motivo per il quale il gestore, che pure dichiara di aver ricevuto la disdetta, non la riscontri né come tale né come reclamo ma continui ad erogare il servizio, a riscontrare i successivi reclami e ad emettere fatture per quasi due anni, nonostante il mancato pagamento delle stesse per l'intero corrispondente periodo da parte del Sig. XXX.

Ciò detto, ai fini della valutazione della fondatezza delle richieste dell'istante, sulla scorta della documentazione depositata dalle parti, bisogna necessariamente analizzare i fatti in base all'esatto ordine cronologico in cui gli stessi risultano accaduti.

L'istante dichiara di aver sporto reclamo al gestore per lamentare la lentezza e la discontinuità della linea dati, prima di inviare la disdetta, senza tuttavia indicarne i tempi ed i relativi codici. Tale tesi risulta in ogni caso confermata dall'operatore che, rispetto al reclamo ricevuto "*tramite social 1478117*" il 25/09/2020, dichiara ed attesta di averlo gestito, pari mezzo, il 28/09/2020.

Anche la tesi della disdetta inviata via fax il 18/12/2020, come premesso, è confermata dal gestore ma, ciononostante, nelle proprie memorie Tiscali cade in contraddizione laddove dichiara subito dopo di non aver rilevato sui propri sistemi contatti o segnalazioni da parte del Sig. XXX "*da settembre 2020 ad agosto 2021*". Delle due l'una. Tale ultimo inciso, invero, stride palesemente con quello immediatamente prima affermato rispetto all'avvenuta ricezione del fax, per quanto ritenuto irregolare. In concreto, detta irregolarità viene sottolineata più volte dal gestore nei propri atti difensivi, ma non nell'immediatezza del fatto, nei tempi e modi previsti dall'art. 3.3 della Carta Servizi, vale a dire entro 45 giorni dalla ricezione del fax e per iscritto, visto il sotteso ritenuto motivo di rigetto.

Vero è, altresì, che l'operatore documenta in atti sia il traffico dati registrato continuativamente sull'utenza oggetto di controversia dal 06/08/2020 al 18/10/2023, sia i reclami ricevuti dal Sig. XXX rispetto alla relativa numerazione dopo 8 mesi dalla disdetta, per ragioni legate sempre alla lentezza della linea dati. In proposito, l'istante, in fase di repliche, non contesta di aver sporto i reclami riferiti dal gestore ma tenta di sollevare dubbi solo in merito al traffico dati rilevato.

Per fatti concludenti, pertanto, nonostante la comunicazione di disdetta del 18/12/2020, l'istante (o chi per lui, se lo stesso temporaneamente non viveva in quella abitazione) risulta aver continuato a fruire dei servizi voce e dati sino alla richiesta di number portability fatta il 18/10/2023, anch'essa non contestata in fase di repliche al gestore.

Per quanto sin qui ricostruito, la mancata lavorazione della disdetta comunicata con fax del 18/12/2020 risulta essere stata nei fatti ampiamente compensata dalla possibilità, scientemente o meno, concessa dal gestore al Sig. XXX nella fruizione dei servizi sia voce che dati, nonostante la disdetta e nonostante, altresì, il mancato saldo delle fatture emesse a partire dalla n. 202281128 del 02/11/2020.

Come noto, del resto, l'eventuale mancata lavorazione della disdetta da diritto al richiedente allo storno delle fatture emesse e non anche all'indennizzo. Ciò in quanto in tali fattispecie, come più volte chiarito dall'Agcom (ex multis: Del. 83/14/CIR, delibera n. 16/16/CIR, Det. 69/18/DTC), con la disdetta contrattuale l'utente, manifestando la volontà espressa di rinunciare alla prestazione può subire, in caso di mancata chiusura del rapporto contrattuale, quale unico disagio, quello di vedersi addebitare somme non dovute, disagio che viene ristorato mediante disposizione a carico del gestore inadempiente dello storno e/o del rimborso delle somme in questione, con chiusura della posizione contabile a suo carico. Pertanto, la mancata lavorazione del recesso non comporta automaticamente la configurazione della prestazione non richiesta indennizzabile ai sensi del Regolamento, risolvendosi per lo più, in una fruizione teorica del servizio senza obbligo di corrispondere alcun canone, esattamente come accaduto in concreto nel caso in esame.

Pertanto, alla luce della libera scelta posta in essere dal gestore di non cessare il contratto nonostante la richiesta di disdetta ricevuta il 18/12/2020, consentendo la continuativa fruizione del servizio per circa due anni, senza richiederne il pagamento se non tramite il sollecito inviato con raccomandata elettronica solo in data 16/10/2023, la richiesta di chiusura del contratto in esenzione spese per l'istante, di storno dell'insoluto maturato e di ritiro della pratica di recupero crediti è da ritenersi accoglibile. Tiscali Italia SpA, pertanto, dovrà provvedere alla regolarizzazione delle posizione amministrativo – contabile relativa alla numerazione oggetto di controversia nel senso anzidetto.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami/segnalazioni, la stessa non può essere accolta in quanto generica e tale permanendo anche dopo l'apposita richiesta di integrazione documentale formulata dal Corecom prima dell'avvio del presente procedimento.

Del pari, non accoglibile in quanto generica e infondata è la richiesta di indennizzo ex art. 292 della legge 160 del 27/12/2019 (legge di bilancio 2020) in virtù delle considerazioni che seguono.

L'articolo invocato prevede che: *“A decorrere dalla data di entrata in vigore della presente legge, nei contratti di fornitura di energia elettrica, gas e servizio idrico*

*nonché di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, in caso di emissione di fatture a debito in relazione alle quali sia accertata dall'autorità competente ovvero debitamente documentata mediante apposita dichiarazione, presentata autonomamente anche con modalità telematiche, l'illegittimità della condotta del gestore e dell'operatore interessato, per violazioni relative alle modalità di rilevazione dei consumi, di esecuzione dei conguagli o di fatturazione nonché per addebiti di spese non giustificate e di costi per consumi, servizi o beni non dovuti, l'utente ha diritto ad ottenere, oltre al rimborso delle somme eventualmente versate, anche il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'ammontare contestato e non dovuto e, comunque, per un importo non inferiore a 100 €'.*

Nel caso di specie, come sin qui descritto, le fatture emesse dal gestore non sono state mai saldate dall'istante e l'incauta scelta da parte dell'operatore di continuare a fornire il servizio, in concreto, in modalità del tutto gratuita per quasi due anni è da ritenersi *ex se* penalizzante per lo stesso gestore e niente affatto pregiudizievole per chi ne ha fruito.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

### **DELIBERA**

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l'istanza presentata dal Sig. XXX nei confronti dell'operatore Tiscali Italia SpA per le motivazioni sopra evidenziate.
2. La società Tiscali Italia SpA, relativamente alla numerazione XXX, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile mediante cessazione contrattuale, storno dell'insoluto esistente e ritiro della pratica di recupero crediti a proprie spese e cure.
3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. 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.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.
7. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* dell'Autorità e del Corecom Abruzzo.

F.to IL PRESIDENTE  
Avv. Giuseppe La Rana

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt. 22 e 40 del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s. m. e ii.