

DELIBERA 286/2023/CRL/UD del 16/06/2023
M. Mxxx / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM RETAIL)
(GU14/457057/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/06/2023**;

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 M. Mxxx del 16/09/2021 acquisita con protocollo n. 0366838 del 16/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di TISCALI: "In data 23.07.2012 è stato stipulato il contratto con il gestore Tiscali. E' stato sottoscritto un abbonamento Tutto incluso Light ADSL. Poichè la nostra zona di residenza (Via delle noci, 10 - Montelibretti) non era servita dalla linea adsl abbiamo deciso di passare ad un altro gestore di linea mobile. In data Aprile 2016 è stata fatta la prima disdetta a Tiscali, con mail inviata all'indirizzo cessazionecontratti@legalmail.it. Causa archiviazione del server LIBERO non ci è possibile recuperare la mail datata 2016. Successivamente abbiamo notato che continuavano a prelevare l'importo delle bollette anche dopo la disdetta, tramite RID bancario., senza poter usufruire del servizio. A prova della disdetta in data 01.09.2017 è stato stipulato un contratto con un altro gestore. In data 11.03.2019 abbiamo provveduto a inviare nuovamente la disdetta a Tiscali, nelle stesse modalità della prima (allego foto della mail), ma anche dopo questa comunicazione Tiscali ha continuato a mandare bollette e ovviamente avendo il RID bancario, a prelevare i soldi. Da Aprile 2016 l'importo che è stato prelevato è di € 2.896.88". Su quanto assunto ha chiesto; "Si richiede chiusura contratto con rimborso del pagato non dovuto indicato nella descrizione del formulario; Si richiede indennizzo per mancata lavorazione disdetta e mancata risposta ai reclami per € 800.00."

2. La posizione dell'operatore

L'operatore si è così difeso: "Il Cliente era titolare dal 16/07/2012 di un servizio ADSL e Voce denominato "Suite Tutto Incluso 7MB" ("il Servizio") associato alla linea telefonica numero 07746xxx (in prosieguo "la Linea"). Il Servizio veniva cessato in data 30/07/2021 a seguito della ricezione di una formale disdetta da parte del Cliente (All. 1). 2. Emissione fatture successivamente alla disdetta Sul punto, si rileva come la prima comunicazione di disdetta da parte del Cliente sia pervenuta alla Scrivente in data 27/06/2021 attraverso il My Tiscali (All. 2, 2a, 2b). A seguito della ricezione di tale comunicazione, Tiscali provvedeva a cessare il contratto (cfr. All. 1). In ordine poi alla comunicazione di disdetta asseritamente inviata dal Cliente via email alla Scrivente in data 11/03/2019, di cui la Scrivente è venuta a conoscenza solo in occasione della gestione dell'istanza di conciliazione semplificata prot. UG/444709/2021, si precisa che essa non risulta pervenuta alla Scrivente. Ciò nonostante, per spirito conciliativo, sebbene in assenza di un verbale di accordo sottoscritto dal Cliente, in data 26/07/2021, Tiscali disponeva la chiusura della posizione debitoria ed il rimborso delle fatture incassate successivamente al 11/03/2019, per complessivi €1075,62 (All. 3, 4). Conclusioni Per quanto sopra esposto, Tiscali rigetta ogni pretesa avversa ed attende la

definizione della controversia da parte di codesto Spett.le Co.Re.Com.”. Il gestore trascriveva all’interno del fascicolo documentale CRO dei due bonifici disposti a favore dell’istante.

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. Alla luce di quanto emerso dal tentativo di conciliazione, dalla domanda presentata per la definizione le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato. L’istante assume di aver inoltrato ad aprile 2016 disdetta dei servizi a Tiscali e che, nonostante disdetta reiterata l’11.3.2019 e passaggio ad altro gestore dal 1.9.2017, Tiscali avrebbe prelevato somme per complessivi € 2.896,88. Nel merito l’istanza risulta totalmente scarna e non sufficientemente circostanziata da elementi probatori utile e sufficiente a supporto dei propri assunti. Non allega il reclamo. Non allega la disdetta di aprile 2016. Non allega le fatture del nuovo gestore utili a dedurre che sia stata effettivamente attivata la linea con un nuovo gestore. Dal contratto depositato in atti non si desume quale sia il nuovo gestore e, nel modulo contrattuale, non è indicata alcuna numerazione fissa. L’assenza di documentazione atta a supportare le circostanze dedotte dall’istante non consente pertanto, di conferire certezza sull’inadempimento del gestore che l’utente invoca e per il quale richiede l’indennizzo e/o rimborso. Non risultando quindi assolto da parte del ricorrente l’onere probatorio di cui all’art. 2697 codice civile, a mente del quale “chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”, la domanda dell’utente viene rigettata nel merito in forza del mancato adempimento dell’onere probatorio sull’istante incombente. Senza considerare che il gestore ha già riconosciuto una somma a titolo di rimborso che, alla luce della documentazione versata in atti, si ritiene pienamente soddisfattiva.

Si comonesano le spese di procedura.

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 Sig. M. Mxxx nei confronti di Tiscali Italia Spa.

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 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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/06/2023**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to