

DELIBERA N. 62/2021

**XXX/ TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/436784/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del 23/11/2021;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;



VISTA l'istanza di XXX del 25/06/2021 acquisita con protocollo n. XX del 25/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo privato cod. cliente n. XX , nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 4 marzo 2021 sottoscriveva contratto con Tiscali;
- b) il router veniva installato, ma il servizio non funzionava;
- c) il 29 marzo, nonostante le rassicurazioni del gestore, il servizio continuava a non funzionare;
- d) in data 8 aprile, gli veniva consigliato di recedere dal contratto senza costi in quanto, a causa dell'assenza di connessione, i servizi voce e dati non potevano funzionare;
- e) esercitava quindi il recesso, ma il 14 aprile 2021 riceveva la fattura con i relativi addebiti, contrariamente a quanto previsto dalla L. n. 40/2007;
- f) il servizio non è mai stato fornito e ciò ha causato la perdita della numerazione in quanto, lavorando in smart working, si è visto costretto ad attivare un nuovo numero con altro operatore.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) cessazione del contratto;
- II) storno dell'intero insoluto;
- III) indennizzo per perdita della numerazione;
- IV) indennizzo per il disservizio subito;
- V) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il servizio, per migrazione da OLO, veniva attivato il 29 marzo 2021 ed il modem era già stato consegnato il 16 marzo precedente;
- 2) in data 8 aprile 2021 l'istante accedeva al canale social Tiscali ma, alla domanda di chiarimenti circa il tipo di aiuto richiesto, non rispondeva nulla;
- 3) nella medesima data, mediante pec, l'utente inviava richiesta di disdetta immediata, dichiarando di non aver potuto fruire della linea adsl;

- 4) il gestore provvedeva a contattare il cliente, ma lo stesso risultava irreperibile; il 19 e 22 aprile 2021 inviava degli SMS con cui invitava il cliente a riavviare il modem; il 30 aprile tentava, inutilmente, un nuovo contatto;
- 5) il 6 maggio 2021 riusciva a parlare con il cliente il quale, mediante vocal order, confermava la propria richiesta di cessazione del servizio e della numerazione e pertanto, inseriva l'ordine di cessazione nei propri sistemi;
- 6) il 25 giugno il cliente inviava un reclamo, via pec, per contestare il sollecito di pagamento dell'unica fattura emessa n. 210798743 del 02/04/2021 di euro 56,64 (canone dal 29/03/2021 al 31/05/2021): Tiscali inviava riscontro, in data 29/06/2021, invitando il cliente ad attendere l'emissione della fattura di chiusura, che avrebbe stornato il periodo di canone dal 7/05/2021 al 31/05/2021;
- 7) il servizio, comunque, risulta fruito, fin dalla data di attivazione del 29/03/2021, per entrambe le componenti adsl e voce;
- 8) il cliente non ha chiesto il passaggio ad altro operatore, ma la cessazione del contratto.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

L'istante, in replica alle deduzioni avversarie, confermando quanto già esposto, afferma di non aver ricevuto alcun SMS da Tiscali, che le pensali sono illegittime e che il servizio non è stato fruito.

L'operatore ha controveplicato che l'istante non ha documentato quanto asserito, a differenza del gestore; il servizio è stato fruito, come dimostrato dai tabulati depositati; la cessazione della numerazione è stata richiesto dallo stesso cliente. Conferma pertanto la richiesta di rigetto della domanda.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere con riguardo alla richiesta di chiusura del contratto, essendo tale circostanza pacifica fra le parti.

Nel merito, la domanda non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

La domanda di storno dell'insoluto non può esser accolta.

L'istante infatti dichiara di non aver potuto usufruire dei servizi voce e dati, tuttavia, dalla documentazione depositata in atti dal gestore, riguardante sia il traffico voce che quello dati, risulta una fruizione costante da parte del cliente per il periodo di vigenza del contratto. A fronte pertanto della fruizione dei servizi, i relativi addebiti appaiono legittimi.

Per quanto concerne, invece, gli importi successivi al recesso, gli stessi risultano stornati nella fattura n. XX del 2 luglio 2021.

In relazione alla contestazione concernente i costi connessi al recesso dal contratto, si evidenzia che la fattura di chiusura (fattura n. XX del 2 luglio 2021) non contiene alcuna penale per recesso, ma solamente i costi di disattivazione e le rate residue del contributo di attivazione.

In relazione alla prima voce, si evidenzia che i costi di disattivazione risultano conformi a quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 487/18/CONS, a mente della quale detti importi “devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio”. A questo proposito, l’Autorità ha chiarito che per “valore del contratto” si intende “il prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l’operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto (almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale che, come è noto, non può eccedere i 24 mesi). Il valore del contratto così individuato rappresenta un limite alle spese che, anche se sostenute e giustificate, l’operatore può addebitare all’utente”. Tanto premesso, poiché la lettera di benvenuto prevedeva un canone mensile per adsl e fonia di 39,95 euro, considerato che la fattura di chiusura prevede un costo di disattivazione di euro 22,09, le somme addebitate appaiono legittime.

Per quanto concerne le rate relative al contributo di attivazione, la medesima nota di benvenuto di Tiscali riporta quanto segue: “Attivazione del servizio: 96 €. Il costo di attivazione è rateizzato in 4 € al mese per 24 mesi. In caso di recesso da parte del cliente nei primi 24 mesi, il pagamento delle eventuali rate residue relative al costo di attivazione potrà essere corrisposto in unica soluzione o, su sua richiesta, il cliente potrà proseguire il piano rateizzato con la stessa cadenza e lo stesso metodo di pagamento scelto”. L’addebito, pertanto, delle rate del costo di attivazione è conforme a quanto previsto dalle condizioni riportate nella suddetta nota e quindi appare legittimo.

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento non può essere accolta, atteso che, come sopra specificato, i servizi risultano regolarmente erogati e fruiti e che non è stata depositata alcuna documentazione riferita ad eventuali reclami inoltrati all’operatore.

La richiesta di indennizzo per perdita della numerazione non può essere accolta, in quanto lo stesso istante dichiara di aver chiesto la cessazione della linea e l’attivazione di un nuovo numero al altro OLO. Tale circostanza è confermata anche dal VO del 6 maggio 2021, nel corso del quale l’istante ha autorizzato la registrazione della propria richiesta di cancellazione del servizio, che avrebbe comportato la contestuale cancellazione definitiva della numerazione.

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

il rigetto dell’istanza presentata dal sig. XX X, via X. X, 37 – XX, nei confronti dell’operatore Tiscali Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 23 novembre 2021

Il Presidente
Elena Veschi

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli