**DETERMINA Fascicolo n. GU14/566311/2022**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX XXX - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail)**

**IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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", di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza dell'utente XXX XXX, del 20/11/2022 acquisita con protocollo n. 0329848 del 20/11/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l'istanza presentata in data 12 novembre 2022, il sig. XXX (d'ora in avanti "l'Istante" o "l'Utente") contestava la fatturazione di importi non dovuti da parte di Tiscali (da qui in avanti anche solo "l'Operatore"). Precisava, in particolare: a) di avere richiesto, in data 13 febbraio 2022, il passaggio della propria linea fissa fibra (internet e telefono) da Tiscali (Codice Contratto XXXXXXXX, Numero Cliente XXXXXXXX) a Iliad (altro gestore), passaggio completatosi il 18 febbraio 2022; b) di avere ricevuto dall'Operatore la fattura n. XXXXXX per € 55,90 (somma addebitata direttamente sul conto corrente dell'Istante il 22 marzo 2022) riferita al periodo 1° marzo-30 aprile 2022, sebbene la linea fosse già migrata verso altro OLO dal 18 febbraio; c) di avere inviato PEC all'Operatore (in data 8 marzo 2022), a contestazione della citata fattura, con richiesta di emissione della fattura di chiusura; d) di avere ricevuto, in data 21 marzo 2022, rassicurazione sul fatto che "a

breve" sarebbe stata emessa la fattura di chiusura; d) che la fattura di chiusura veniva emessa il 2 maggio per una cifra a credito di € 37,32; f) di avere ricevuto solo in data 28 Ottobre 2022 un bonifico con l'accredito di € 37,32. Sulla base di quanto rappresentato, l'Utente formula le seguenti richieste: a) indennizzo di € 100,00 come da punto 3.6 comma 4 della Carta dei Servizi Tiscali per violazione del punto 3.4 della stessa Carta "in quanto il rimborso è avvenuto il 28 Ottobre 2022 (dopo 179 giorni dalla data di accertamento dell'errore, identificabile dalla fattura Tiscali n. XXXXXX del 2 Maggio 2022), quindi ben oltre i 30 giorni previsti dalla Carta"; b) indennizzo per mancata risposta al reclamo "in quanto le risposte fornite da Tiscali non sono mai entrate nel merito del problema ma erano una pura tattica dilatoria al pagamento che infatti e' avvenuto solo dopo l'apertura del procedimento AGCOM UG/559777/2022". Con memoria di replica del 15 gennaio 2023, l'Utente, ribadito quanto già dedotto in istanza nonché le richieste già formulate, precisava che: - in nessuna delle comunicazioni intercorse, l'Operatore ha precisato quali siano stati "gli insormontabili ostacoli che hanno richiesto circa 7 mesi per avere certezza dell'incasso della somma di 55,90 euro indebitamente trattenuta"; - la mail che l'Operatore asserisce di avere inviato in data 14 luglio 2022 non è stata mai ricevuta dall'Utente; - "in ogni caso, AGCOM ha più volte sottolineato (ad esempio nella Delibera AGCOM n. 117/10/CIR e nella Delibera Corecom Lombardia n. 35/11) come non possa ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'articolo 8, comma 4, Allegato A, della delibera n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti"; - esiste un preciso legame temporale tra l'apertura del procedimento di Conciliazione AGCOM UG/559777/2022 e l'emissione del bonifico a favore dell'istante.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore rappresentava quanto segue: - il Sig. XXXX XXXX (di seguito "il Cliente e/o l'Istante) era titolare, di un contratto Tiscali, residenziale ad uso privato, denominato "Ultrainternet Fibra Full", per l'utilizzo del servizio internet e voce sulla numerazione telefonica XXXXXXXX; - in data 14/02/2022, risulta avviato da parte dell'OLO Recipient Iliad, un ordine /di migrazione per la risorsa numerica sopra indicata che si concludeva positivamente in data 18/02/2022; - poiché la fatturazione Tiscali è bimestrale e anticipata, la fattura relativa al bimestre di marzo/aprile (ft n XXXXXX di € 55,90) era già in corso di emissione e veniva pertanto fatturata al Cliente; - tuttavia, al fine di poter ricevere il rimborso spettante, era necessario attendere la fattura di chiusura che, al netto del contributo di disattivazione, a carico del Cliente, avrebbe compensato con relativo rimborso il periodo fatturato e non goduto dallo stesso; - con la fattura di chiusura n XXXXXX del 02/05/2022 si provvedeva ad emettere l'importo a favore del Cliente di € - 37,32; - al fine di poter erogare il rimborso, così come è stato indicato nel riscontro al Cliente, è necessario attendere la certezza dell'incasso da parte dell'istituto bancario; - in data 26/10/2022 (data valuta) il rimborso di € 37,32 veniva erogato mediante bonifico bancario del Cliente e incassato da parte dello stesso in data 28/10/2022 (così come dallo stesso confermato nell'istanza Gu14); - come pacificamente dichiarato dall'Utente nella "descrizione dei fatti", Tiscali ha sempre fornito riscontro al reclamo nei tempi previsti dalla Carta dei servizi. Nello specifico in data 21/03/2022 e ulteriormente nelle date 22/06/2022 e 14/07/2022; - le rettifiche di fatturazione di cui al punto 3.4 della Carta dei Servizi non rientrano nei casi per i quali è previsto un indennizzo. Non è previsto altresì nel regolamento dell'Allegato A della delibera 347/18/ CONS un articolo dedicato all'errata fatturazione/ ritardo rimborso che faccia scaturire a favore del Cliente, un indennizzo. L'Operatore, sulla base di quanto rilevato, chiede il rigetto integrale dell'istanza.

In linea generale, l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi di cui all'all. A alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii. Nel merito, si ritiene che le richieste dell'istante possano essere accolte solo parzialmente per le motivazioni qui di seguito esposte. Dall'istruttoria condotta risulta che: - a seguito del reclamo datato 8 marzo 2022, Tiscali ha tempestivamente e correttamente informato l'utente circa l'imminente emissione della fattura di chiusura e il rimborso, allo stesso spettante, dei canoni anticipati addebitati per il bimestre marzo/aprile; - la fattura di chiusura è stata emessa il 2 maggio 2022, dunque in linea con il carattere bimestrale della fatturazione dell'Operatore; - l'Utente ha provveduto a inviare le proprie coordinate bancarie ai fini dell'accredito della somma oggetto di rimborso in data 4 luglio 2022; - da tale data non risulta in atti prova di successive comunicazioni da parte dell'Operatore e il rimborso è stato ricevuto dall'Istante solo in data 28 ottobre 2022. Atteso che da quanto rilevato non si riscontrano errori nella fatturazione dell'Operatore, non si ritiene di potere accogliere la richiesta di indennizzo formulata dall'utente. Tuttavia, essendo di tutta evidenza che il rimborso dei canoni fatturati anticipatamente per un servizio non fruito non è avvenuto tempestivamente, bensì solo successivamente alle sollecitazioni scritte

dell'Utente nonché successivamente alla presentazione dell'istanza di conciliazione, e considerato che non vi è prova dell'invio della comunicazione del 14 luglio 2022, si ritiene che all'Utente possa essere riconosciuto un indennizzo per ritardo nel riscontro alle sue richieste, a far data dal 4 luglio 2022 al 28 ottobre 2022, dedotti i 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi dell'Operatore per i riscontri ai reclami, per complessivi € 177,50 (€ 2,50 x 71 giorni).

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in parziale accoglimento dell'istanza del 20/11/2022, è tenuta a corrispondere in favore del sig. XXX l'importo di € 177,50 (centosettantasette/50) oltre interessi legali maturati a far data dalla presentazione dell'istanza, sino al saldo effettivo. La società Tiscali s.p.a. è tenuta ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Roberto Saini