

DETERMINAFascicolo n. GU14/532841/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**XXXXX C. - 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;

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 dell’utente XXXX C. , del 18/06/2022 acquisita con protocollo n. 0192404 del 18/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante ha presentato, in data 11 maggio 2022, istanza di conciliazione a seguito della quale il procedimento UG/xxxxxx/2022 si è concluso con un mancato accordo in data 08 giugno 2022. Successivamente, l’istante ha depositato, in data 18 giugno 2022, richiesta di definizione GU14/xxxxxx/2022 con la quale ha rappresentato quanto segue: “Ho provveduto a richiedere una migrazione della mia linea fissa 06xxxxxx6 da Tiscali a Vodafone il 03/07/2021 ed il processo si è concluso il 05/08/2021 (Allegato 1). A seguito delle istruzioni ricevute, ho restituito il router di Tiscali all’indirizzo che mi è stato comunicato e

questo è stato regolarmente ricevuto in data 27/10/2021 (Allegato 2). Poiché Tiscali aveva sovralfatturato, dopo i necessari ricalcoli e dopo aver sottratto quanto loro dovuto per la migrazione della linea, hanno emesso una nota di credito per € 69,94 per il periodo a partire dal 07/08/2021 al 30/11/2021, data in cui a loro dire si è formalmente concluso il contratto che ci legava (Allegato 3). Da allora ho atteso che Tiscali provvedesse a rifondere quanto ingiustamente percepito, ma l'operatore in questione ha omesso di restituire il denaro dovuto a seguito del ricalcolo economico occorso dopo la chiusura del contratto. Anche dopo alcuni solleciti telefonici e PEC, si sono trincerati dietro ad un fantomatico tempo di attesa per verificare l'effettivo incasso delle fatture precedenti: a quasi un anno di distanza non avevano ancora ottemperato alla restituzione del denaro, ragion per cui in data 10/02/2022 ho inviato una PEC all'indirizzo riportato nella carta dei servizi (Ed. 06/2019 in Allegato 4) chiedendo che mi venisse accreditato l'importo riportato nella fattura in Allegato 3, a quel punto maggiorato del tasso di interesse legale stabilito per il 2022 (Pec in Allegato 5). Anche questo tentativo è fallito e sono stato costretto a promuovere una richiesta di conciliazione, esperita in data 08/06/2022 con esito negativo (Allegato 6). Nella stessa sede Tiscali ha tentato di far mettere a verbale la dichiarazione per cui avrebbe voluto chiudere la conciliazione con la promessa di restituzione del denaro di cui sono creditore entro 30 giorni (ma con promessa che entro una settimana avrei avuto i soldi), senza però alcuna aggiunta degli indennizzi peraltro previsti dalla loro carta dei servizi. Appare ovvio che Tiscali non ha formulato alcuna proposta conciliativa, in quanto la restituzione del mio denaro NON è un atto di conciliazione e quindi il verbale è stato chiuso con esito negativo. Addirittura, potete verificare come in un puerile tentativo di ottenere l'accredito del denaro prima che il sottoscritto procedesse alla presentazione del modulo GU14 di cui alla presente, Tiscali ha posticipato la firma del verbale di mancato accordo fino alla data del 16/06/2022, comunque senza riuscire nell'intento, tanto che alla data odierna del denaro non vi è nemmeno l'ombra. Stante quanto sopra, mi vedo costretto a presentare una richiesta di definizione atta ad ottenere quanto mi è dovuto e quanto, in virtù degli impegni contrattuali che ci legavano ed a fronte delle dichiarazioni presenti nella loro carta dei servizi, Tiscali mi deve per l'enorme ritardo con cui, prima o poi, mi spediranno il denaro di cui sono creditore. Per tutto quanto sopra esposto ed in considerazione del ritardo occorso fino alla data odierna, della carta dei servizi in Allegato 4, di quanto dovutomi per la nota di credito in Allegato 3 e della data ultima in cui riceverò il denaro a seguito della conclusione del processo di definizione, chiedo la cifra omnicomprensiva di € 500,00." In base a quanto rappresentato, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: "...Chiedo la somma omnicomprensiva di Euro 500,00 comprendente il denaro dovutomi per: quanto riportato nella nota di credito Tiscali di cui all'Allegato 3, del ritardo nella risposta alla contestazione di una fattura di cui alla carta dei servizi in Allegato 4, del disagio occorso e dell'enorme tempo e fatica spesi per cercare di ottenere il denaro di cui sono creditore a distanza ormai di un anno dalla chiusura del contratto. ...". L'istante, inoltre, nelle controdeduzioni ha contestato tutte le affermazioni presentate da Tiscali Italia S.p.A. insistendo nelle richieste formulate in GU14/xxxxxx/2022.

2. La posizione dell'operatore. La società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in data 20 luglio 2022, ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all'art.16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva nella quale ha esposto quanto segue: "...Con riferimento all'istanza in oggetto, mediante la quale il sig. Cxxxo Cxxxxo (in prosieguo "il Cliente" o anche l'"Istante") contesta il ritardato rimborso dell'importo di € 69,94, riferito ai canoni fatturati ed addebitati anticipatamente per il periodo successivo alla cessazione del contratto, a seguito della migrazione verso Vodafone, Tiscali Italia S.p.A. (in prosieguo, per semplicità, la "Scrivente") comunica quanto segue. 1. Il Servizio Il Cliente era titolare, dal 27/07/2019, di un servizio Voce e dati su fibra denominato "Ultrainet Full" (in prosieguo "il Servizio") associato alla linea telefonica numero 06xxxxxx6 (in prosieguo "la Linea"). Il Servizio veniva cessato in data 28/09/2021/a seguito della migrazione della Linea verso altro operatore (cfr.All. 1). 2. Ritardo rimborso di €69,94 Sul punto, è importante rilevare come in data 2/12/2021, successivamente alla cessazione del Servizio, veniva emessa la fattura numero 2xxxxxx2, cosiddetta "di chiusura", riferita al contributo di disattivazione previsto contrattualmente (All. A) ed alla compensazione dei canoni fatturati anticipatamente per il periodo intercorrente tra il 7/08/2021 ed il 30/11/2021 (All. 2). Il credito di €69,94 derivante dalla citata nota di credito veniva rimborsato mediante bonifico bancario in data 17/06/2022. 3. I reclami Al riguardo, si precisa che Tiscali rispondeva in data 15/02/2022 alla comunicazione di sollecito del Cliente pervenuta in data 10/02/2022, invitandolo a trasmettere le coordinate iban sulle quali effettuare il rimborso della somma sollecitata (All. 3, 4). Conclusioni Per quanto premesso, Tiscali rigetta ogni pretesa avversa ed attende la definizione della controversia da parte di codesto spett.le Corecom. ..."

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 nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante, relativa alla somma omnicomprensiva di Euro 500,00 comprendente: a) il denaro dovutomi per quanto riportato nella nota di credito Tiscali di cui all'Allegato 3; b) del ritardo nella risposta alla contestazione di una fattura di cui alla carta dei servizi in Allegato 4; c) del disagio occorso e dell'enorme tempo e fatica spesi per cercare di ottenere il denaro di cui sono creditore a distanza ormai di un anno dalla chiusura del contratto; può essere accolta parzialmente per le seguenti motivazioni. In via preliminare, i punti a) e c) possono essere trattati congiuntamente e non accolti. In merito al punto a), dalla documentazione depositata dal ricorrente, risulta che l'istante ha affermato quanto segue "... Tiscali ha tentato di far mettere a verbale la dichiarazione per cui avrebbe voluto chiudere la conciliazione con la promessa di restituzione del denaro di cui sono creditore entro 30 giorni (ma con promessa che entro una settimana avrei avuto i soldi), senza però alcuna aggiunta degli indennizzi peraltro previsti dalla loro carta dei servizi. Appare ovvio che Tiscali non ha formulato alcuna proposta conciliativa, in quanto la restituzione del mio denaro NON è un atto di conciliazione e quindi il verbale è stato chiuso con esito negativo ...". A seguito di tali affermazioni, si specifica che non può essere riconosciuto all'istante alcun indennizzo in riferimento agli errori di fatturazione vista la decisione 14/15/CIR, (indirizzo confermato nelle successive 116/17/CIR,3/18/CIR), la quale ha statuito che "a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi" (ex multis, v. anche delibere 121/15/CIR, 16/16/CIR e 20/16/CIR). Inoltre, dalla documentazione depositata dall'istante, risulta che, in data 21.06.2022, l'operatore ha corrisposto l'importo richiesto da parte del ricorrente nell'UG del 11.05.2022 e nel GU14 del 18.06.2022 ovvero la somma di €.69,94 indicata nella nota di credito emessa, in data 02.12.2021, dalla società Tiscali Italia S.p.A. Visto le affermazioni e la documentazione dell'istante, si rileva che l'operatore ha restituito la somma entro i 30 giorni promessi in sede di udienza di conciliazione svolta in data 08.06.2022. Alla luce di quanto emerso, la domanda sub a) si deve ritenere soddisfatta. In merito al punto c) la richiesta volta ad ottenere il risarcimento del danno per il "... disagio occorso e dell'enorme tempo e fatica spesi per cercare di ottenere il denaro di cui sono creditore a distanza ormai di un anno dalla chiusura del contratto..." non può trovare tutela in questa sede ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità) secondo cui l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. La richiesta b) può essere accolta sulla base delle seguenti motivazioni. L'istante ha presentato un reclamo in data 10.02.2022, ma non risulta agli atti alcuna ricevuta di accettazione e di consegna della pec. L'operatore non ha riconosciuto il reclamo del 10.02.2022, ma ha precisato di aver risposto tramite pec in data 15.02.2022 ("... in riferimento alla sua comunicazione, la invitiamo a comunicarci il vostro codice Iban e l'intestatario/i dello stesso, al fine di avviare la pratica di rimborso con priorità ..."). L'istante ha contestato la pec del 15.02.2022 affermando che "...questa PEC non è mai arrivata nella casella di posta a cui sembrerebbe destinata (cxxxo.xxxxxx@xxxxpec.it). Poiché è ormai assodata la certezza di invio e ricezione di una casella PEC e poiché detta email non è mai arrivata a destinazione, si invita l'operatore in questione a fornire le ricevute di accettazione e di consegna della email in parola ... ". L'operatore non ha depositato la ricevuta di accettazione e di consegna della pec del 15.02.2022. Alla luce di quanto emerso, si rileva che il gestore, Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), non ha fornito la prova necessaria ad attestare il riscontro al reclamo presentato dall'istante. Pertanto, spetta al ricorrente l'indennizzo previsto dall'art.12, comma 1, dell'Allegato A, Delibera 347/18/Cons. Ai fini del calcolo, si considera che il dies a quo è il giorno del reclamo ovvero il 10 febbraio 2022, (cui deve però essere aggiunto l'intervallo di 45 giorni che la normativa prevede come tempo di risposta), e che il dies ad quem è da individuarsi nella data del 08.06.2022 (giorno d'udienza di conciliazione). Pertanto, si contano 73 giorni che moltiplicati per euro 2,50, previsti dall'art.12, comma 1, dell'allegato A, Delibera 347/18/Cons., danno la somma di €.182,50.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail), in accoglimento dell'istanza del 18/06/2022, è tenuta a 1) accogliere parzialmente l'istanza presentata dall'utente xxxxxxxx xxxxxxxxx per le motivazioni in premessa;

2) pagare in favore dell'istante la somma complessiva di €.182,50, ai sensi dell'art.12, comma 1, allegato A alla Delibera 347/18/Cons., oltre gli interessi legali dalla domanda al soddisfo.

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 Rizzi