

DELIBERA N. 34/20

**XXXXXXX XXXXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/146400/2019)**

Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia dell'11/03/2020;

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 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. 296/18/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTO il testo della Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 7 novembre 2013, n. 63 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 08/07/2019 acquisita con protocollo n. 0298732 del 08/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza presentata in data 8 luglio 2019, l'istante, sig. XXXX XXXX ha rappresentato quanto segue: cliente Tiscali per il servizio ADSL da giugno 2017, ad agosto dello stesso anno riceveva ed accettava una proposta vantaggiosa per il passaggio al servizio Fibra Open, con attivazione prevista a settembre. In data 11 novembre 2017 interveniva il tecnico presso l'abitazione dell'istante per l'installazione. Dal 13 novembre 2017 l'impianto non risultava più funzionante. Dopo aver contattato il servizio clienti, l'utente veniva informato della sussistenza di un problema sulla linea, non risolvibile se non dopo alcuni mesi; pertanto il 20 novembre 2017 esercitava il diritto di recesso tramite raccomandata A/R e il 28 novembre 2017 restituiva sia il modem ADSL che il modem Fibra. Il servizio clienti Tiscali in data 13 dicembre dava conferma che il diritto di recesso era stato esercitato correttamente. A maggio 2018 (quindi dopo 5 mesi) Tiscali comunicava l'avvenuta emissione di una fattura, che l'utente credeva relativa unicamente ai rimborsi dei canoni di novembre e dicembre 2017, per i servizi non forniti. In realtà Tiscali addebitava sulla carta di credito dell'utente 114,58 euro, inserendo in fattura il costo dei mesi dall'11 novembre 2017 fino al 30 giugno 2018 come se il servizio Fibra Open fosse stato regolarmente attivato, fornito e fruito dal giorno della presunta installazione (tra l'altro senza utilizzare la tipologia di fatturazione bimestrale anticipata come indicato nel contratto ormai rescisso). Il 27 maggio 2018 l'utente inviava raccomandata con ricevuta di ritorno a Tiscali chiedendo il rimborso dei 114,58 euro per segnalare l'erronea fatturazione, segnalazione ribadita al call center dell'operatore in data 28 maggio 2018. Nonostante in data 5 giugno 2018 il servizio clienti avesse informato l'utente della soluzione del problema e dell'imminente rimborso dei canoni non dovuti, il successivo 5 luglio 2018 Tiscali comunicava l'emissione di una nuova fattura con l'addebito dei costi per l'abbonamento a Fibra Open (bimestre luglio e agosto 2018). Il pagamento di tal fattura veniva bloccato. A settembre 2018 perveniva all'utente una fattura di -161,50 euro e sul portale Tiscali compariva la seguente nota: "Gentile cliente, risulta un credito a tuo favore di euro 118.60" (la nota era ancora presente al momento dell'apertura della controversia). Tuttavia tale accredito non risultava ancora avvenuto almeno sino alla fine di gennaio 2019. - Richieste: i. rimborso di 118.60 euro addebitati ingiustamente; ii. € 1000,00 euro per i danni subiti ("Tempo libero e serenità persi per monitorare e gestire il problema da novembre 2017, blocco della carta di credito per dare fine agli ingiusti addebiti di Tiscali").

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Tiscali ha rappresentato quanto segue: "Il Sig. XXXX XXXX già titolare di un servizio Tiscali Dati e Voce denominato "Fibra Open OS" sulla numerazione telefonica XXX richiedeva in data 22/11/2017, mediante lettera a/r, la disdetta del contratto. A causa di un disallineamento sui sistemi il contratto veniva cessato ma la fatturazione rimaneva in essere. Pertanto Tiscali ha

provveduto a eseguire l'adeguamento contabile con data retroattiva al 25/12/2017 emettendo la fattura di chiusura n XXX del 02/09/2018 di € - 161,50. A seguito della chiusura della posizione contabile è emerso un credito a favore del cliente dell'importo di € 118,60 che è stato già rimborsato mediante bonifico bancario con data valuta 02/07/2019. Per completezza di informazioni si precisa che in sede di udienza di conciliazione, per mero spirito conciliativo Tiscali ha proposto un rimborso di ulteriori € 50,00 che il cliente ha rifiutato". Sulla base di quanto rappresentato, Tiscali ha chiesto il rigetto integrale delle richieste dell'utente, posto che l'importo richiesto dal cliente di € 1.000,00 si configura come un risarcimento del danno.

3. Motivazione della decisione

In linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità. Nel merito, le richieste formulate dalla parte istante non meritano accoglimento per i motivi che seguono. In relazione alla richiesta di risarcimento formulata dall'istante per i danni subiti e in particolare per il "tempo libero e serenità persi per monitorare e gestire il problema", si precisa che si tratta di materia che esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, a mente del quale l'Autorità, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o storni di somme risultate non dovute, ovvero all'erogazione di indennizzi, restando salva la facoltà per l'utente di agire in giudizio per chiedere il risarcimento del maggior danno. Dunque la richiesta dell'utente non può che essere rigettata. In relazione alla richiesta di rimborso della somma di € 118,60, dalla memoria prodotta dall'operatore emerge la circostanza dell'accredito dell'importo di € 118,6 mediante bonifico bancario effettuato da Tiscali nel luglio 2019. Tale circostanza, non espressamente contestata dall'utente nei termini previsti dal Regolamento per il deposito di memorie di replica, è stata confermata dalla documentazione prodotta da Tiscali in data 24 febbraio 2020 (a seguito di richiesta istruttoria avanzata da questo Corecom), in base alla quale il pagamento risulta essere stato effettuato alle coordinate bancarie dell'utente (IBAN) in data 8 luglio 2019. Pertanto la richiesta formulata dal sig. XXXX XXXX risulta già soddisfatta dall'operatore nelle more della presente procedura.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si rigetta l'istanza presentata dal sig. XXXX XXXX nei confronti della società Tiscali Italia s.p.a. per le motivazioni di cui in premessa. Si dispone la compensazione tra le parti delle spese relative alla presente procedura.

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 ulteriore danno subito.

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.

Milano, 11 marzo 2020

IL PRESIDENTE