

DELIBERA N. 4/DEF.

**L. / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM
RETAIL)
(GU14/639328/2023)**

Corecom Calabria

IL COMITATO nella riunione del 5/02/2024;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “*Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom*” e successive modifiche e integrazioni;

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 il 14 dicembre 2022, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.Re.Com Calabria, in data 14- 21 febbraio 2023;

VISTA l’istanza di L. del 19/10/2023 acquisita con protocollo n. 0269015 del 19/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza, l'utente lamenta la mancata restituzione da parte del gestore del credito di € 6,12 risultante alla chiusura del contratto per migrazione ad altro operatore avvenuta "a metà marzo 2023"; inoltre, egli afferma di aver proposto reclamo in data 10.7.2023, senza ottenere risposta; infine, correda le richieste con considerazioni che seguono: "Preciso che io pagavo regolarmente le mie fatture con più di 2 mesi anticipati, mentre dalla loro parte mi hanno saldato dopo 6 mesi e nella conciliazione mi proponevano 2 mesi per poi scendere ad 1 mese. Ho cambiato gestore a metà marzo 2023 ed io già a febbraio avevo pagato il canone di marzo ed aprile, nel mentre ero già con il nuovo gestore mi arriva la fattura di maggio e giugno 2023 alla mia telefonata mi rispondono di pagarla che mi verrà dopo rimborsata cosa che invece io non ho fatto sboccando il pagamento con la mia banca ed ho ricevuto parecchi solleciti di pagamento. Non è giusto il loro comportamento con i propri clienti dopo più di 15 anni sempre pagando regolarmente. Perciò chiedo anche se hanno saldato il conto una penale per i problemi creatomi". Alla luce di quanto sopra, l'istante chiede che gli venga saldato il credito "con aggiunta di una penale pari a euro 50,00", per un totale complessivo di € 56,12.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali, nella memoria prodotta ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento di procedura (nel prosieguo solo "Regolamento") ha messo in evidenza che, dopo la migrazione verso altro OLO (23.3.23) è stata emessa (2.6.23) la fattura di chiusura di € - 55,91. In essa erano stati inseriti il costo di disattivazione e il rimborso del canone per il periodo 24.3 – 30.6.23. Non essendo stata saldata la fattura precedente (2.4.23, € 49,79), l'importo a credito dell'utente si riduceva ad € 6,18. Tale rimborso è stato accreditato, per come Tiscali prova documentalmente, mediante bonifico bancario in data 12.10.23.

3. Motivazione della decisione

Nell'udienza di discussione, convocata dal sottoscritto r.u.p. in data 22.1.23 ai sensi dell'art. 16 (Procedura) , comma 4, del Regolamento, l'operatore ha rilevato che il rimborso richiesto è stato effettuato, mentre l'utente ha insistito nella richiesta della somma di € 50,00 per i disagi che assume di aver sopportato. Tiscali ha dal canto suo ribadito che nulla è dovuto all'istante. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante non può essere accolta per i seguenti motivi. Per quanto concerne la restituzione della somma a credito, essa è stata effettuata, come appurato mediante l'allegazione dell'operatore, circostanza peraltro non contestata dall'utente. Per ciò che riguarda la richiesta della somma di € 50,00 a titolo di "penale", essa non può trovare accoglimento in quanto non può essere ritenuta assimilabile ad una richiesta di indennizzo per come esso definito alla lettera g) dell'articolo 1 (Definizioni)

del Regolamento indennizzi (la compensazione economica che l'operatore deve corrispondere all'utente secondo le disposizioni del presente regolamento). Per quel che concerne, infine, la mancata risposta al reclamo del 10.7.23, la richiesta di indennizzo non può essere presa in considerazione in mancanza di qualsiasi prova (posta a carico dell'utente) dell'avvenuta proposizione dello stesso.

Per tutto quanto sopra:

PRESO ATTO della proposta di decisione del Dirigente del Co.Re.Com., Dott. Maurizio Priolo, resa ai sensi dell'art.20 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui alla Delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018 e succ. modifiche e integrazioni;

UDITO il Presidente, nell'odierna seduta, il Comitato all'unanimità

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza presentata dal Sig. L., nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail).

2. Ai sensi dell'art. 20, comma 3, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti 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, ai sensi dell'art. 20, comma 5, del citato Regolamento.

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 e del Co.re.com.

In caso di diffusione omettere le generalità e gli altri dati identificativi dei soggetti interessati.

Reggio Calabria, 5 febbraio 2024

IL PRESIDENTE

Avv. Fulvio Scarpino

Firmato digitalmente da

Fulvio Scarpino

CN = Fulvio Scarpino

C = IT