



CORECOM Campania



DETERMINA Fascicolo n. GU14/633069/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA 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 l’istanza dell’utente XXX, del 22/09/2023 acquisita con protocollo n. 0240431 del 22/09/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante afferma che nel dicembre 2022 tramite form online veniva richiesto espressamente il recesso dal contratto di abbonamento attivo sull'utenza n. XXX ed intestato a mia madre la sig.ra XXX. Si rappresenta che la sig.ra XXX è deceduta in data 10/12/2022 e per tale motivo è intervenuta la richiesta di cui sopra da parte del sottoscritto. Purtroppo, ad oggi la controparte ha continuato ad emettere fatturazione e nello specifico risulta essere stata corrisposta anche la mensilità di gennaio febbraio 2023 peraltro non dovuta visto che la cessazione è stata formalizzata nel dicembre 2022. Ma non solo, le somme ad oggi insolute vengono sollecitate dallo studio legale di recupero del credito. Altresì, la cessazione è intervenuta in ritardo soltanto in data 26 aprile 2023 e il modem è stato da me regolarmente restituito in data 16 gennaio 2023 all'indirizzo indicato sul sito Tiscali. Per evitare che controparte continuasse a prelevare le somme non dovute, sono stato costretto a revocare l'addebito in conto corrente. (si allega la dovuta documentazione per completezza di informazione oltre al certificato di morte della sig.ra XXX e DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO DI NOTORIETÀ)-
Richieste: Si chiede a controparte di liquidare l'indennizzo previsto per la mancata risposta ai reclami e per la ritardata gestione della cessazione richiesta nel dicembre 2022.- Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 500.0- Disservizi segnalati: 1XXX Mancata lavorazione disdetta 2. XXX Contestazione fatture (Data reclamo:

22/03/2023) 3. XXX Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 22/03/2023, Data riscontro: Non risolto)

4. XXX Addebito per costi di recesso/disattivazione

L'operatore sostiene che la Sig.ra XXX risultava titolare, dal 20/12/2018 del servizio Tiscali denominato "UltraInternet" associato alla linea telefonica XXX (All.1). In data 11/01/2023 perveniva a Tiscali la richiesta di disdetta (All.2). A seguito della stessa, la Scrivente procedeva con l'inserimento dell'ordine di cancellazione del Servizio, con data 09/02/2023, in linea con i tempi di gestione della disdetta previsti dalle Condizioni Generali di Contratto (cfr.All.1). Tuttavia, a causa di un disallineamento dei sistemi informatici, la fatturazione proseguiva. Ad ogni buon conto, giova precisare, come le fatture successive alla disdetta siano state tutte stornate mediante la nota di credito n. XXX del 19/06/2023 di €115.60 (All.3). La stessa ha annullato parzialmente la fattura saldata n. XXX del 02/01/2023 per il periodo dal 09/02/2023 al 28/02/2023 (All.4) e totalmente le due fatture non saldate n. XXX del 02/03/2023 e n. XXX del 02/05/2023 (All.5-All.6). Il rimborso spettante al cliente di €15,80 (periodo dal 09/02/2023 al 28/02/2023) è stato accreditato mediante bonifico bancario sulle coordinate iban intestate al Sig. XXX, erede dell'intestatario del contratto Tiscali. Il buon fine della transazione è provato dal seguente n. di CRO: È stata, altresì, concessa la gratuità del costo di disattivazione, che, difatti, non è stato emesso. Alla luce dei fatti sopra descritti, la richiesta di indennizzo avanzata dall'Istante è del tutto pretestuosa e non può trovare accoglimento. Non esiste nel Regolamento sugli indennizzi la voce "mancata cessazione/disdetta" e/o "prosecuzione della fatturazione", la fattispecie non rientra tra quelle per le quali l'Agcom ha previsto la corresponsione di un indennizzo. Ancora, all'articolo 13 – comma 7, dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS si parla di "gravità dell'inadempimento". Ebbene, il proseguito della fatturazione non ha prodotto alcun danno e non ha, di certo, impedito al cliente di attivare un nuovo servizio con altro gestore. Il disturbo arrecato non può, quindi, essere equiparato a grave inadempimento o alla stregua delle casistiche contemplate dal regolamento.

MOTIVAZIONE: Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non potranno trovare accoglimento. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Premesso ciò, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Dalla ricostruzione dei fatti operata dalle parti ed in particolare, dall'operatore nonché dalla documentazione allegata dal medesimo, la domanda non può trovare accoglimento. Dalla ricostruzione dei fatti l'operatore ha depositato documentazione che l'utente non ha contestato e non ha altresì depositato documentazione attestante alcunchè in riferimento ai presunti disservizi lamentati che contrastasse con la posizione tenuta dall'operatore. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero;

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 22/09/2023, per i motivi di cui in premessa.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
ALFREDO AURILIO