



DETERMINA Fascicolo n. GU14/672529/2024

**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 della società XXX s.n.c, del 04/04/2024 acquisita con protocollo n. 0099165 del 04/04/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: La società denominata “XXX s.n.c.” era intestataria di contratto relativo a servizi di telefonia voce e dati utenza telefoniche recanti n XXX con Tiscali Italia S.p.A. Successivamente il sig. XXX in qualità di legale rapp.te della predetta società, nel legittimo esercizio di un suo diritto, decideva di cambiare gestore e provvedeva ad inviare, all’indirizzo della Tiscali, a mezzo mail, l’apposito modulo denominato “richiesta di disdetta del contratto di abbonamento” con in allegato la documentazione richiesta cambiando contemporaneamente gestore; nonostante la richiesta di disdetta e il cambio di gestore la Tiscali continuava ad inviare, presso la sede della “XXX s.n.c.” per un servizio non più erogato; il sig. XXX nella mentovata qualità contattava il servizio clienti Tiscali e, spiegando nel dettaglio l’occorrenza vicenda, chiedeva delucidazioni in merito all’emissione di fatture nonostante la richiesta di disdetta e la cessazione dei servizi e di conseguenza lo storno delle predette fatture; telefonicamente l’operatore della Tiscali assicurava al sig. XXX che avrebbe aperto un reclamo alla sede competente segnalando l’errore; In data 28/12/2023 veniva inviato mezzo pec formale reclamo mai riscontrato dal predetto gestore ad oggi la Tiscali non curante continua ad emettere fatture. Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 800.0.

Posizione dell'operatore: Dal Contratto Vodafone allegato dall'Istante, a pagina 6, risulta che il numero indicato come oggetto della Portabilità richiesta dall'Istante a Vodafone sia lo XXX, il numero attivo con Tiscali era invece lo XXX, manca l'ultima cifra 8 nel modulo Vodafone. Quindi il numero attivato da Vodafone è XXX e non lo XXX che era associato al servizio Tiscali ed eventuale oggetto di NPP. Alla luce di quanto sopra indicato e documentato, sulla base della condotta più che corretta tenuta dalla Scrivente, si richiede il rigetto dell'istanza.

Motivazione del provvedimento: Alla luce delle argomentazioni esposte e delle allegazioni a supporto si motiva quanto segue. Parte istante lamenta la emissione di fatture ad opera dell'operatore poiché successive alla migrazione verso altro operatore avvenuta in data 27/09/2023. Controparte a sua volta eccepisce che il mancato perfezionamento della cessazione del rapporto con l'istante è dovuto ad errata comunicazione dei dati necessari, in particolare dal numero di telefono oggetto di migrazione la cui indicazione nel contratto con l'operatore ricevente risulta mancante dell'ultima cifra. Come si evince dalla pagina 6 del relativo contratto allegato da entrambe le parti. Si precisa che non vi sono elementi tali che consentano la riconduzione di una responsabilità in capo all'utente o all'operatore ricevente in riferimento alla errata indicazione della numerazione telefonica. A seguito di intercorsa corrispondenza tra parte istante e operatore, tra il 28/12/2023 e il 20/02/2024, dalle quali si chiariscono effettivamente le rispettive posizioni, l'operatore Tiscali procede alla cessazione del contratto. Pertanto, non si ravvisano profili di responsabilità in capo all'operatore. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a 0 €.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX s.n.c, del 04/04/2024, 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
Vincenza Vassallo