



DETERMINA Fascicolo n. GU14/697326/2024

**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 dell’utente XXX, del 15/08/2024 acquisita con protocollo n. 0219691 del 15/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione istante: XXX in data 15/08/2024, contestava l’applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite e conseguentemente le relative fatture emesse; lamentando lentezza e/o disconnessioni nella navigazione da fine gennaio 2024. Chiedeva un indennizzo complessivo di € 800,00 comprensivo delle seguenti voci: i) indennizzo per malfunzionamento del servizio; ii) indennizzo per carenza di oneri informativi; iii) indennizzo per la mancata risposta ai reclami; iv) rimborso delle spese di procedura.

Posizione operatore: Tiscali rappresentava che non vi era stato alcun illegittimo aumento degli importi così come previsti dal contratto e che il servizio della sig.ra XXX non è mai stato interessato da particolari disservizi o criticità nel periodo oggetto di contestazione rigettando ogni avversa richiesta.

Motivazione del provvedimento: Si rappresenta che la sig.ra XXX aderiva, in data 12/04/2017, all’offerta Linkem Senza Limiti Chili, L’offerta prevedeva un canone di € 21,90/mese; il contributo modem senza pensieri di € 3,00/mese. A riguardo, si precisa che la fatturazione è bimestrale anticipata. Inoltre, l’offerta includeva la visione dei contenuti della sezione "Promo per te" di CHILI per 6 (sei) mesi: ovvero per i primi 6 (sei) mesi di validità dell’offerta, nel canone di € 21,90/mese è incluso un codice del valore di € 24,90/mese per la

visione dei film di CHILI. Il codice per la visione dei film di CHILI è attivabile entro il 1° agosto 2017 con validità di 6 (sei) mesi dall'attivazione, terminati i quali lo stesso cesserà automaticamente ed il canone di Euro 21,90 rimarrà invariato. Tanto chiarito, si conferma fermamente che, nel corso del rapporto contrattuale, non vi è stato alcun illegittimo aumento degli importi sopra indicati dell'offerta de quo e che le fatture bimestrali risultano tutte emesse di importo corretto pari ad € 49,80 l'una (€ 21,90/mese + € 3,00/mese), come, tra l'altro, visionabile dalla stessa Cliente accedendo alla propria area personale dell'Area Clienti My Linkem presente nel sito web Tiscali. In merito, invece, al lamentato malfunzionamento del servizio a decorrere da fine gennaio 2024, si rappresenta che l'analisi delle risultanze dei sistemi informatici hanno consentito di escludere che il servizio della sig.ra XXX sia stato mai interessato da particolari disservizi o criticità nel periodo oggetto di contestazione. La società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito tutti gli elementi probatori al riguardo. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum si intende pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 15/08/2024, 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