

DETERMINA Fascicolo n. GU14/731654/2025**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche".

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatoriniche", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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 04/02/2025 acquisita con protocollo n. 0029316 del 04/02/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante: a maggio 2024 l'utente contatta il call center Tiscali al nr. 130 per chiedere informazioni sul come cessare la linea a causa dei continui disservizi sul traffico voce e dati; l'operatore al call center riferisce che può cessare la linea contestualmente alla telefonata in corso; l'utente procede, ma si accorge che nei mesi successivi sono state addebitate le fatture Tiscali. - Richieste: la sospensione di ogni azione di morosità; la cessazione della linea a far data da maggio 2024; un rimborso degli addebiti da giugno 2024 a tutt'oggi; un indennizzo di euro 150. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 550.0

2. La posizione dell'operatore: La Cliente era titolare, dal 7/11/2019, di un servizio Voce e dati su fibra FTTC, denominato "Suite dati + Voce" (in prosieguo "il Servizio"), associato alla linea telefonica numero XXX ("la Linea") che veniva cessato in data 15/01/2025 a seguito di formale disdetta da parte della Cliente (All. 1, 2). Sulla mancata cessazione del Servizio a seguito di disdetta ha ritenuto doveroso precisare che l'unica

formale comunicazione di disdetta pervenuta alla Scrivente per il Servizio risale al 15/01/2025 (All. 3), che veniva presa in carico tempestivamente dalla Scrivente con la conseguente cessazione del Servizio in pari data (Cfr. All. 2). Sulla emissione di fatture successivamente alla disdetta ha rilevato come il Servizio sia stato fatturato fino alla sua cessazione. In data 7 marzo 2025, è stata anche emessa la nota di credito numero 25XXX81, mediante la quale sono stati stornati i canoni bimestrali fatturati anticipatamente per il periodo successivo al 16/01/2025 (All. 4, 5, 6). In data 14/01/2025, perveniva alla Scrivente una comunicazione dalla Federconsumatori di Napoli, avente ad oggetto il reclamo per la mancata cessazione del servizio a seguito di una presunta richiesta telefonica da parte della Cliente (All. 7). Tiscali riscontrava la comunicazione via PEC in data 17/01/2025 precisando che le comunicazioni di disdetta devono essere inviate per iscritto allegando il documento di identità del titolare del contratto. In tale occasione, si confermava la cessazione del Servizio (All. 8, 8 bis).

Motivazione del provvedimento: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento, come di seguito precisato. L'istante ha inviato a Tiscali Italia S.p.a. una regolare richiesta di recesso (allegato in atti) datato 14 gennaio 2025 e nel quale veniva richiesta la cessazione della linea a far data da maggio 2024. A seguito del recesso esercitato dal cliente, l'utenza n. XXX è stata cessata da Tiscali Italia S.p.a. in data 16.01.2025. L'operatore, infine, ha ribadito in udienza e provato documentalmente che il contratto relativo all'utenza n. XXX è cessato e che la situazione amministrativa e contabile dell'istante è regolare. Ha anche precisato che in data 7 marzo 2025, è stata emessa nota di credito numero 25XXX81, mediante la quale sono stati stornati i canoni bimestrali fatturati anticipatamente per il periodo successivo al 16/01/2025. Da quanto sopra la domanda di parte istante non può essere accolta in quanto Tiscali Italia S.p.a. ha ottemperato con celerità la richiesta di cessazione della linea a data successiva dalla richiesta. No vi è agli atti un reclamo, né richiesta di recesso anteriore a quella del 14 gennaio 2025 pertanto la richiesta di cessazione dalla linea a far data dal maggio 2024 non può essere accolta così come la domanda di addebiti da giugno 2024 ad oggi dal momento che la pec inviata da parte istante è del 14 gennaio 2025 cui Tiscali Italia S.p.a ha correttamente proceduto alla cessazione della linea. Trattandosi di rigetto, il valore del decisum si intende pari a 0.

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza dell'utente XXX, del 04/02/2025, 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