

**DELIBERA N. 147/2019**

**XXX / TISCALI ITALIA X  
(GU14/46265/2018)**

**Corecom Emilia-Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia-Romagna del 01/10/2019;

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 modificato 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*”, come modificata dalla delibera n. 296/18/CONS e da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza di XXX del 17/11/2018 acquisita con protocollo n. 0196273 del 17/11/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 01.10.2019; CONSIDERATO

quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Tiscali Italia X (di seguito Tiscali), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 17/11/2018; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 14/11/2018), quanto segue. Invia disdetta in data 3/11/2017, di cui allega ricevuta postale, cui segue sms di riscontro da parte di Tiscali che conferma di avere ricevuto la documentazione (sms non allegato). Successivamente, riceve una telefonata di Tiscali nel tentativo di chiarire la situazione, ma anche in quell'occasione conferma di volere procedere con il recesso. Tiscali tuttavia continua, a tutt'oggi, a prelevare in banca l'importo bimestrale. Inoltre, gli invia mail (non allegata) informandolo che al 30/9/2018 risale registrazione di nuovo contratto, che tuttavia possiede gli stessi estremi di numerazione del precedente. Ciò premesso, l'istante è a richiedere la restituzione di quanto prelevato da Tiscali, nonché eventuali indennizzi.

### **2. La posizione dell'operatore**

Tiscali, con memoria in data 17.12.2018, in relazione alla vicenda in esame, eccepisce quanto segue. Il 03/11/2017 perveniva richiesta di disdetta del servizio denominato Tiscali 4g sulla linea XXXXXX368, gestita in data 07/12/2017 come da processo previsto per i prodotti e servizi in tecnologia LTE. Tuttavia, a causa di un disallineamento sui sistemi, nonostante la cessazione fosse stata regolarmente processata, il sistema di fatturazione continuava ad emettere fatture. Pertanto Tiscali provvedeva ad effettuare l'annullamento delle predette fatture emesse successivamente alla cessazione con effetto retrodatato al 11/12/2017. Nello specifico, veniva pertanto emessa la nota di credito n. 188405765 del 04/10/2018 di € 270.32 iva esclusa a storno totale delle seguenti fatture: fatt. n. 182252250 007 02.10.2018 fatt. n. 181768075 006 02.08.2018 fatt. n. 181280470 005 02.06.2018 fatt. n. 180833064 004 02.04.2018 fatt. n. 180303655 003 02.02.2018 e storno parziale della fatt. n. 172726534 del 02.12.2017 per il canone adsl dal 11.12.2017 al 31.01.18 per € 27.34 + iva per il canone modem dal 11.12.2017 al 31.01.18 per € 0.40. Il rimborso scaturito e spettante al Cliente era pari a € 217,38. Della suddetta gestione e lavorazione veniva inviato riscontro informativo al cliente da cui si attendeva di ricevere le coordinate iban al fine di accreditare l'importo. Si precisa che già in sede di conciliazione Tiscali provvedeva a comunicare quanto sopra indicato al Cliente, oltre al fatto che, come disciplinato dalla Carta dei Servizi, alcun indennizzo è previsto in caso di rettifiche di fatturazione (punto 3.4), ma esclusivamente la rettifica degli stessi e il corrispettivo accredito previsto a favore del Cliente. Per completezza di informazioni, Tiscali comunica infine che sta provvedendo a erogare il rimborso sopraindicato utilizzando i dati iban presenti sulla piattaforma Conciliaweb.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. Si conferma come Tiscali sia tenuto a concedere il rimborso integrale delle fatture erroneamente emesse successivamente alla disdetta, ivi compresa quella allegata dall'istante e non richiamata dall'operatore nella memoria difensiva di cui sopra (fattura n. 182799381 del 02/12/2018 ammontante ad euro 57,89). Nessun indennizzo può invece essere riconosciuto, l'errata fatturazione non rientrando tra le fattispecie previste come indennizzabili dal nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), comportando solo il dovere di procedere alla regolarizzazione della relativa posizione contabile, ovvero di rimborsare/stornare quanto fatturato nel periodo successivo a quello di efficacia del recesso.

### DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. Tiscali Italia X è tenuto a concedere il rimborso integrale delle fatture erroneamente emesse successivamente alla disdetta, ivi compresa quella allegata dall'istante e non richiamata dall'operatore nella memoria difensiva di cui sopra (fattura n. 182799381 del 02/12/2018 ammontante ad euro 57,89).

3. Tiscali Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

Bologna, 1 ottobre 2019

IL PRESIDENTE  
Stefano Cuppi

