

**DELIBERA N. 55/2021**

**XXX / TISCALI ITALIA X (ARIA X)  
(GU14/330598/2020)**

**Il Corecom Emilia- Romagna**

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 15/04/2021;

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, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018 recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3,

comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/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, prorogato con delibera n. 683/20/CONS recante "Proroga dell'accordo quadro tra l'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la conferenza delle regioni e province autonome e la conferenza dei presidenti delle assemblee legislative delle regioni e delle province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e delle relative convenzioni";

VISTA l'istanza di XXX del 24/09/2020 acquisita con protocollo n. 0390596 del 24/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

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

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 15/04/2021;

CONSIDERATO quanto segue:

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 15.09.2020, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 24.09.2020 nei confronti della società Tiscali X (Aria X), d'ora in poi Tiscali, lamentando quanto segue. Nell'utilizzare una casella di posta elettronica configurata con il gestore Tiscali incorreva in problemi tecnici, risultando impossibilitata all'invio ed alla ricezione di messaggi.

Contattava pertanto il servizio tecnico tramite l'utenza a pagamento n. 892130. Nel corso della chiamata intervenivano diversi tecnici che la lasciavano in attesa senza tentare di risolvere il problema. Riceveva fattura n. RH02581852 emessa da TIM in data 06.04.2020 che addebitava l'importo di euro 23,39 per la chiamata effettuata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto il rimborso di euro 23,39.

In replica all'operatore l'istante ha evidenziato come a fronte di un addebito di euro 23,39, al costo di euro 0,72 al minuto, la chiamata risulta di una durata di minuti 32,48, dunque oltre quanto previsto come tempo massimo di intervento. Ritiene inoltre eccessivo il tempo utilizzato in relazione alla problematica occorsa, tra l'altro risoltasi solo con l'intervento di un tecnico che si è recato sul posto.

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

Costitutosi con memoria del 23.10.2020, l'operatore ha esposto quanto segue. In data 19.10.2003 la cliente attivava tramite adesione spontanea on line un account di posta a proprio nome che è un servizio Tiscali Internet Gratis, per la connessione in DialUp. Giova precisare che la predetta casella di posta non è associata ad alcun abbonamento a pagamento Adsl/Fibra con Tiscali. In data 02.03.2020 la cliente contattava il 130 per avere informazioni in merito al numero dell'assistenza tecnica e in quell'occasione le venivano indicati i differenti preposti canali di assistenza (social, telefonico, pec) messi a disposizione dei clienti e consultabili alla pagina <https://assistenza.tiscali.it/>. Nella stessa giornata la cliente contattava il numero telefonico a pagamento 892130 richiedendo assistenza sulla propria casella di posta elettronica in quanto, a seguito di un suo cambio password, non riusciva ad accedere. L'operatore evidenzia come la problematica segnalata dalla cliente non fosse in alcun modo ad esso imputabile in quanto il mancato accesso dipendeva proprio da quella modifica di credenziali eseguita dalla cliente. Sempre in quella data la casella e-mail veniva riattivata correttamente e utilizzata dalla Cliente, concludendosi con esito positivo l'intervento dell'assistenza tecnica. Giova precisare che la tariffazione della chiamata ha inizio solo in caso di risposta dell'operatore e che la durata massima della chiamata è di 24 minuti. Evidenzia che da rete Tim il costo della chiamata è di euro 0,18 di scatto alla risposta + 0,72 euro al minuto, Iva inclusa.

L'istante aveva piena facoltà di scegliere di non utilizzare il canale telefonico (della cui onerosità era stata informata) e di segnalare la problematica mediante per esempio i canali social, totalmente gratuiti. Tiscali richiede pertanto il rigetto della richiesta della parte istante.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di parte istante non può essere accolta. L'istante chiede infatti il rimborso per un servizio che, con altre modalità di contatto (social, PEC), l'operatore avrebbe potuto rendere senza costi. Sul punto, si nota come l'istante non abbia smentito l'operatore quando quest'ultimo ha dichiarato di avere informato la cliente dei differenti canali di assistenza, tra l'altro consultabili sulla pagina web di Tiscali. Peraltro, l'istante ha chiesto di essere rimborsato su una voce di costo corrisposta su fattura elaborata ed emessa da un soggetto che non è parte del presente procedimento.

Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

## DELIBERA

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di Tiscali X. (Aria X) per le motivazioni in premessa.

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, 15/04/2021

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi