

DELIBERA N. 22

**ANGELINO ATTENE / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A. - LINKEM
RETAIL)
(GU14/678166/2024)**

Il Corecom Sardegna

NELLA riunione del Corecom Sardegna del 21/10/2024;

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 modificata 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 Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 24 marzo 2023 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.it;

VISTA l’istanza di ***** del 05/05/2024 acquisita con protocollo n. 0123793 del 05/05/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente *****, codice fiscale *****, ha presentato in data 05/05/2024 l'istanza, ai sensi degli articoli 14 e seguenti 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, per la definizione della controversia in essere con l'operatore Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A. - Linkem Retail).

L'istante riferisce che sul numero 370*****25 sono stati effettuati addebiti per traffico non riconosciuto. Precisa di utilizzare tale linea solo in casi di emergenza, ed in particolare, afferma che in una situazione di emergenza verificatasi venerdì 1° dicembre 2023 alle ore 21:55 durante la sua permanenza all'estero, non è stato possibile chiamare in quanto il credito residuo era pari a zero. Riferisce di avere quindi immediatamente effettuato una ricarica di € 20,00, ricevendo inoltre anche il messaggio di conferma e che, tuttavia, dopo appena 2 minuti il credito tornava a zero, impedendogli di utilizzare il servizio. Il giorno successivo 02/12/2023 alle ore 9:45 contattava dunque il servizio assistenza dall'estero al numero gratuito 070*****00, ma, pur ricevendo spiegazioni, dopo circa 11:24 minuti la chiamata si interrompeva. Richiamava una seconda volta l'operatore, che non gli avrebbe fornito chiarimenti soddisfacenti e che gli suggeriva di aprire un reclamo.

Chiede pertanto il riaccredito di tutto il traffico non richiesto a far data dal 1/12/2023 e compensazione pecuniaria per il disservizio dal 1/12/2023 al 11/12/2023

- Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 90,00.

2. La posizione dell'operatore

Il 12 giugno 2024 Tiscali Italia s.p.a. ha depositato memorie e documenti, concludendo che il traffico sulla SIM dell'istante risulta effettuato.

L'operatore chiarisce che il cliente è titolare dal 2009 di una Sim Tiscali prepagata sulla numerazione 37*****25.

Precisa che in data 02/12/2023 il cliente li contattava dall'estero, più precisamente dalla Turchia, lamentando l'esaurimento del credito senza alcun supposto utilizzo da parte sua.

Spiega che in quella sede, a seguito delle verifiche effettuate sui sistemi, si rilevava che il cliente alla data del 02.12.2023, ossia prima di eseguire una ricarica da € 20,00, disponeva di un credito iniziale di € 10,61, trattandosi di una sim a consumo e che, nel momento in cui la stessa si è connessa in roaming (in 4g è sempre connessa quando il telefono è acceso), aveva pre-autorizzato 20MB che gli hanno eroso un credito di € 10,61, mentre, le due connessioni dati in modalità Roaming (Turchia), effettuate in data 02/12/2023

hanno correttamente addebitato poi un costo di circa € 15,20 per poco meno di 1 Mb di traffico scambiato. In aggiunta, sempre nella stessa data, il cliente aveva inviato un SMS dalla Turchia da € 0,10; Pertanto, in totale, a fronte di un credito pregresso di € 10,61+ € 20,00 di ricarica e un consumo di € 15,20 di traffico + € 0,10 di SMS, il credito residuo è risultato pari a € 15,30 (ALL.1). Afferma che il cliente veniva informato di quanto sopra, sia con un contatto telefonico datato 08/01/2024, che mediante riscontro scritto e sms. (All.2 e 3).

3. Le repliche dell'istante

Il 13 giugno 2024 l'istante ha allegato al fascicolo le controdeduzioni in cui contesta integralmente le memorie dell'operatore.

4. Motivazione della decisione

In data 15 luglio le parti partecipavano all'udienza, senza addivenire ad un accordo. Esaminati gli atti e i documenti allegati al fascicolo procedimentale, si ritiene che l'istanza non meriti accoglimento.

Si evidenzia, in primo luogo, che l'istante non ha allegato il contratto.

In proposito giova richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 1353367, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, deve provare la fonte del rapporto obbligatorio.

Tuttavia, dalle memorie dell'operatore e dalle controdeduzioni dell'istante emerge che l'istante, che lamenta addebiti per traffico non riconosciuto, è titolare di una Sim Tiscali prepagata, con piano tariffario a consumo sulla numerazione 37*****25.

Poiché la vertenza in oggetto riguarda il traffico telefonico extra UE a titolo di "roaming" internazionale, viene in rilievo il comma 6 dell'articolo 2 della delibera Agcom 326/10/CONS, che prevede, per i piani tariffari a consumo, una soglia massima di consumo di € 50,00 per il traffico dati nei paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, oltre la quale si attivano le modalità di informazione di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 2.

Nella specie, avendo riguardo al traffico consumato pari a € 20,91(€ 10,61 per esaurimento del credito iniziale + € 15,20 per traffico dati + € 0,10 per SMS), la disposizione predetta è stata rispettata dall'operatore.

In ordine alle informazioni commerciali relative al traffico roaming per i piani tariffari a consumo, l'articolo 1, comma 2, della delibera Agcom 326/10/CONS, prevede che le informazioni circa le tariffazioni applicabili "sono rese al pubblico con ogni utile modalità e canale di contatto, inclusa la rete di vendita e il sito web aziendale".

Tali informazioni si rinvencono agevolmente nel sito web dell'operatore Tiscali all'indirizzo

<https://assistenza.tiscali.it/export/sites/assistenza/.downloads/informazioni/dettaglio-costi-roaming-internazionale.pdf> che riporta dettagliatamente i costi dei servizi per il traffico effettuato nelle zone extra UE, compresa la Turchia, in assenza di un'offerta attiva.

Spettava dunque all'istante, secondo l'ordinaria diligenza attivarsi per avere chiarimenti sulle condizioni contrattuali in caso di permanenza all'estero (si veda in questo senso Corecom Umbria, delibera 61/14).

Dedotto quanto sopra, l'istanza presentata non può essere accolta.

DELIBERA

Articolo 1

1. il rigetto integrale dell'istanza di definizione.
2. 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.
3. 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.

Cagliari, 21 ottobre 2024

IL PRESIDENTE

Sergio Nuvoli