

**DELIBERA n. 63/12/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DANI / TISCALI ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 283/12)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 7 maggio 2012;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n.481";

VISTA l'istanza del 5 marzo 2012 acquisita al protocollo generale al n.10356/12/NA con la quale la sig.ra Dani, rappresentata dalla Federconsumatori Valle D'Aosta, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 20 marzo 2012 prot. n. 13145/12/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra Dani, intestataria dell'utenza telefonica n. 0185.903xxx, ha contestato l'addebito dell'importo di euro 67,00 richiesto dalla società Tiscali Italia S.p.A. a titolo di "contributo di disattivazione".

In particolare l'istante ha rappresentato che a seguito della disdetta contrattuale per passaggio ad altro operatore formalizzata con raccomandata A.R. inviata nel mese di maggio 2010 riceveva la fattura n.104812124 del 3 dicembre 2010 in cui veniva addebitato l'importo di euro 67,00 a titolo di "contributo di disattivazione", costo peraltro non previsto in sede di sottoscrizione contrattuale. Pur contestando la voce di addebito presente nella predetta fattura l'istante provvedeva al pagamento dell'intero importo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, la regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante il rimborso dell'importo di euro 67,00, la corresponsione dell'importo di euro 200,00 a copertura del disagio subito, comprensivo delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS.

### **II. Motivi della decisione**

Per quanto concerne la richiesta inerente al rimborso del contributo di disattivazione, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito di Tiscali al link <http://assistenza.tiscali.it/commerciale/costidisattivazione/>, peraltro consultabile mediante il sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) nella sezione "tutela dell'utenza e condizioni economiche dell'offerta", la società Tiscali Italia S.p.A. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati preventivamente sottoposti alla verifica e all'approvazione di questa Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n.40/2007.

Pur tuttavia, nel caso di specie, si deve far presente che l'importo di euro 67,00, oggetto di contestazione, non corrisponde ai costi effettivi di gestione previsti e riportati nella predetta tabella riepilogativa di Tiscali, applicati in caso di migrazione di servizi voce e adsl in misura diversa in relazione alla tecnologia presente sull'utenza interessata.

Inoltre, a prescindere dalla difformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore, si deve osservare che in considerazione del fatto che il predetto costo di disattivazione non è stato previsto in sede di adesione contrattuale, in quanto introdotto successivamente a far data dal 15 gennaio 2010, la società Tiscali Italia S.p.A., ancor prima di pubblicizzare l'introduzione dei relativi costi di disattivazione sul sito web, avrebbe dovuto informare la sig.ra Dani dell'introduzione dei costi di disattivazione con preavviso dei 30 giorni ed indicazione della facoltà di recesso, in conformità a quanto previsto dall'articolo 70,

comma 4, del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n.259. Informativa quest'ultima che non può certamente essere soddisfatta da un'eventuale comunicazione in ordine alla modifica delle condizioni contrattuali, riportata in una precedente fattura, avvenuta sia pure con anticipo di 30 giorni rispetto al *dies a quo* di efficacia delle variazioni contrattuali, che peraltro non è stata documentata nel corso dell'attività istruttoria.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito tutte le informazioni circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, della delibera n.179/03/CSP;

CONSIDERATO che, per quanto sopra esposto, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha provveduto alla corretta gestione del cliente, fornendo adeguata informativa ai sensi dell'articolo 70, comma 4 del decreto legislativo del 1 agosto 2003 n.259, nonché dell'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS;

CONSIDERATO che a fronte della fatturazione indebita non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi non giustificati, oggetto di contestazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso dell'importo di euro 67,00 addebitato a titolo di "contributo di disattivazione" nella fattura n.104812124 del 3 dicembre 2010;

RITENUTO, inoltre, di dover riconoscere a favore dell'istante l'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Valle D'Aosta e per la presente procedura;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

## **DELIBERA**

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 5 marzo 2012 dalla sig.ra Dani, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 67,00 (sessantasette/00) a titolo di rimborso dell'importo addebitato a titolo di "contributo di disattivazione" nella fattura n.104812124 del 3 dicembre 2010, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 7 maggio 2012

**IL PRESIDENTE**  
Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Roberto Viola