

DELIBERA N. 157/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LEOPARDI/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/64163/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 novembre 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. 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. 95/19/CONS;

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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA l'istanza dell'utente Leopardi, del 4/01/2019 acquisita con protocollo n. 0002918 del 4/01/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nell'istanza GU14, ha dichiarato quanto segue: "L'istante, cliente Tiscali Italia, in data 30/11/2017 effettua recesso del contratto, causa vendita dell'immobile. Improvvisamente si vede recapitare a suo nome, nell'appartamento ormai non più di sua proprietà, sito in Via Antistio, 9 - Roma, svariate fatture per conto di Telecom Italia Spa di importi € 22,53 - € 29,10 - € 23,27 per un servizio voce + ADSL mai richiesto, mai sottoscritto e di cui non ha mai usufruito e mai ricevuto il relativo modem. Invia immediatamente reclamo in data 09/05/2018 ad ambedue i gestori (Telecom Italia e Tiscali Italia). A oggi non ha ricevuto alcun tipo di riscontro risolutivo da parte dei gestori e storno/rimborso delle fatture emesse illecitamente da Telecom Italia".

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. il rimborso/storno importi non dovuti;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per eventuale illecita migrazione da parte di Tiscali Italia S.p.A.;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione degli indennizzi, con salvezza di ogni diritto, ragione e azione, di meglio modificare e/o integrare e formulare ulteriori richieste.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia, nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: "*[i]l Cliente era titolare, dal 18/10/2016, di un servizio ADSL e Voce sulla linea telefonica numero 0671587xxx. Il Servizio veniva cessato in data 5 gennaio 2018, a seguito di formale disdetta da parte del Cliente. Con riferimento alle fatture, si rileva come il canone per il Servizio sia stato fatturato fino alla data di cessazione. Infatti, l'ultima fattura, emessa in data 2 marzo 2018, si riferisce al contributo per il "Recupero della Promozione", emesso, come previsto dalle condizioni contrattuali accettate dal Cliente, conseguentemente alla cessazione del Servizio prima della scadenza dei tre anni prevista dalle stesse condizioni, il contributo di disattivazione e la compensazione dei canoni fatturati successivamente al 5 gennaio 2018. Si precisa che tale fattura è stata interamente stornata dalla Scrivente per buona pratica commerciale ed allo stato non*

risultano fatture insolute a carico del Cliente. Con riferimento al reclamo, in data 22 marzo 2018, il Cliente inviava alla Scrivente una lettera di reclamo mediante la quale contestava la fattura di chiusura sopra citata. Tiscali riscontrava la comunicazione in data 30 marzo 2018 confermando lo storno della fattura”.

3. Motivazione della decisione

In considerazione di quanto emerso all'esito dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, occorre precisare che l'istante ha presentato un altro procedimento (n. 64155/2019) analogo nei confronti di TIM S.p.A., discusso congiuntamente al presente procedimento e conclusosi con un verbale di mancato accordo.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. ha già trovato il suo soddisfacimento mediante il comportamento concludente dell'operatore che, in sede di gestione del reclamo del 22 marzo 2018, aveva già disposto lo storno delle fatture di chiusura, tant'è che la posizione amministrativa risulta regolare.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii., la stessa non può trovare accoglimento in quanto non è stata posta in essere alcuna migrazione illegittima da parte di Tiscali Italia, ma in fase di cessazione dell'utenza si è autogenerata una procedura di rientro in TIM, in qualità di operatore originario a cui apparteneva la predetta utenza, pertanto, alcuna responsabilità può essere imputata a Tiscali. Del resto nella procedura di migrazione, l'operatore *donating* riveste un ruolo passivo nel senso che deve gestire la richiesta di migrazione proveniente dall'operatore *recipient*, effettuando le dovute verifiche.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto iii. la stessa non può trovare accoglimento in quanto il reclamo del 9 maggio 2018 ha come oggetto la contestazione delle fatture emesse da TIM, dopo circa cinque mesi dalla chiusura del contratto con Tiscali Italia, pertanto, non vi era alcun obbligo contrattuale nel gestire la richiesta dell'istante.

Infine, non si ritiene che vi siano altre richieste di indennizzo da valutare in favore dell'istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. Leopardi nei confronti di Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

Roma, 04 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone