

DELIBERA N.18/24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
P.D. / TIM S.P.A. / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/659005/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 maggio 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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell’11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

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. 434/22/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. 194/23/CONS;

VISTA l’istanza del sig. D.P. del 26/01/2024, assegnata per competenza a questa Autorità in data 05/03/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 0586075xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l’utente, cliente Tiscali Italia, nel mese di ottobre 2022 richiedeva l’attivazione di una nuova linea telefonica con la società TIM S.p.A., dietro le rassicurazioni dell’agente che si sarebbe lui impegnato a gestire la disdetta del contratto in essere con la società Tiscali Italia S.p.A.;

b. nonostante l’attivazione di nuovo impianto con TIM, la società Tiscali Italia S.p.A. proseguiva nella fatturazione di importi non dovuti e nel relativo addebito a mezzo R.I.D. bancario.

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

i. lo storno dell’insoluto, il rimborso dell’indebito pagato e la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione degli operatori

L’operatore TIM S.p.A., nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«in relazione a quanto segnalato da parte istante si evidenzia che la linea telefonica 0586075xxx non è presente sui sistemi commerciali e non si evidenziano richieste di rientro in TIM (v. anche conferma da allegato settore Wholesale) poiché in data 17/10/2022 il cliente ha sottoscritto l’attivazione di una linea telefonica (0586995xxx) e non il rientro in TIM della linea 0586075xxx. In data 07/01/2024 il cliente ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM Toscana e il 24/01/2024 il provvedimento è stato archiviato per inammissibilità poiché il numero indicato come oggetto del procedimento non risulta essere presente sulla piattaforma TIM. Non sono presenti, infine, reclami inoltrati dal cliente in merito al mancato rientro della linea 0586075xxx».*

Sulla base di tali circostanze l’operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell’istante.

L'operatore Tiscali Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*il Cliente era titolare, dal 2012, di un servizio Voce e dati su fibra FTTC (in prosieguo "il Servizio"), associato alla linea telefonica con numero 0586075xxx (in prosieguo "la Linea"). Il Servizio veniva cessato in data 10/10/2023 a seguito della disdetta del contratto da parte del Cliente (All. 1, 2). A tale riguardo, si precisa che non essendo pervenute alla Scrivente richieste di migrazione o di Number Portability da parte di altri gestori, il Servizio è rimasto attivo presso Tiscali fino alla ricezione della disdetta. Sul punto, si rappresenta che il Servizio è stato correttamente fatturato fino alla ricezione della citata disdetta. Ne consegue che le fatture emesse durante il periodo intercorrente tra il mese di ottobre 2022, quando il Cliente asserisce di essere migrato in TIM, e la data di cessazione del Servizio da parte di Tiscali sono dovute (All. 3, 3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 3f, 3g, 3h). Mediante la fattura n. 231861xxx del 2/12/2023 sono stati stornati i canoni fatturati anticipatamente per il periodo successivo alla cessazione del Servizio ed è stato computato il contributo di disattivazione, previsto contrattualmente (All. 4, 5). In data 22/09/2023, perveniva alla Scrivente una comunicazione, mediante la quale il Cliente richiedeva lo storno delle fatture emesse successivamente ad ottobre 2022 (All. 6). Tiscali riscontrava la comunicazione in data 26/09/2023, rigettando la richiesta di storno con la precisazione che alcuna richiesta di cessazione risultava pervenuta precedentemente a quella registrata e gestita nel mese di settembre 2023 (All. 7, 8). Per quanto sopra esposto, Tiscali ritiene di avere agito conformemente alle condizioni contrattuali ed alla normativa vigente in materia di migrazione, mantenendo il contratto attivo in assenza di una notifica di migrazione, e fatturandolo fino alla ricezione di formale disdetta».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va menzionato che l'istante ha richiesto una nuova linea telefonica, a cui TIM S.p.A. ha assegnato la numerazione 0586995xxx, attivata dalla società TIM S.p.A. in data 17/10/2022 e ha formalizzato la richiesta di disdetta contrattuale dell'originaria utenza telefonica n. 0586075xxx attiva dal 2012 con Tiscali Italia solo nel mese di settembre 2023. A fronte di tale richiesta la società Tiscali Italia S.p.A. ha provveduto alla dismissione della linea telefonica n. 0586075xxx in data 10/10/2023, predisponendo lo storno dei canoni fatturati anticipatamente per il periodo successivo alla cessazione del servizio mediante l'emissione della fattura n. 231861xxx del 02/12/2023, come da documentazione allegata agli atti. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di storno degli importi insoluti formulata nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A., deve ritenersi superata.

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso di quanto indebitamente pagato all'operatore Tiscali successivamente alla attivazione della nuova linea, all'esito delle

risultanze istruttorie non è possibile rinvenire alcuna responsabilità ascrivibile alle società TIM S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A. in ordine alla doppia fatturazione di importi, in quanto dalla sintesi contrattuale con annessa *Digital Confirmation*, prodotta in copia dalla società TIM S.p.A., si evince *ictu oculi* che l'istante ha inteso attivare un nuovo impianto. Accertato che la ricostruzione riportata in memoria dalla società TIM S.p.A. è pienamente conforme alla documentazione allegata in copia dalla società Tiscali Italia S.p.A., risulta evidente che l'utenza telefonica n. 0586075xxx non è mai transitata su rete TIM e quindi è stata sempre attiva su rete Tiscali Italia S.p.A., in assenza di alcuna richiesta di migrazione e di cessazione contrattuale antecedente al mese di settembre 2023. Pertanto, la richiesta di rimborso degli importi fatturati dalla società Tiscali Italia S.p.A. fino alla data di cessazione del 10/10/2023 non può ritenersi accoglibile. Difatti, se l'utente avesse voluto interrompere il ciclo di fatturazione avrebbe dovuto mandare opportuna comunicazione di disdetta; in assenza, certamente l'operatore non poteva autonomamente disporre la cessazione contrattuale *tout court*. È infatti necessario che l'utente comunichi la propria disdetta secondo le modalità previste dalla normativa e dalle condizioni generali di contratto, a garanzia della trasparenza e della certezza della provenienza della documentazione da parte dell'utente stesso (delibera Agcom n. 118/11/CIR, determinazione Agcom n. 66/18/DTC).

Ciò stante, trova in questa ipotesi applicazione il principio civilistico sancito dall'articolo 1227 del codice civile in quanto l'utente, creditore della prestazione, nel caso di specie non ha dimostrato la dovuta diligenza, concorrendo alla causazione del danno; pertanto, non può pretendere che l'operatore si faccia carico delle conseguenze economiche che ne sono derivate. Al riguardo, va rilevato il comportamento silente dell'istante, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun tracciamento di contestazione e/o reclamo in ordine alle fatture emesse dal mese di ottobre 2022; eccetto l'unica nota del 21/09/2023 a cui la società Tiscali S.p.A. ha fornito tempestivo riscontro in data 26/09/2023 con comunicazione di seguito riportata *“con riferimento al Contratto in oggetto e alla Sua ultima segnalazione, Tiscali Italia SPA conferma non sia mai pervenuta una richiesta di cancellazione per il prodotto Tiscali Adsl UltraInternet Full, nell'anno 2022. L'unica richiesta di disdetta è stata trasmessa nel settembre 2023 e si è dato seguito alla cessazione dell'abbonamento con decorrenza 10/10/2023, secondo la tempistica precisata dalle Condizioni Generali di Contratto. Invitiamo il Signor P. all'attesa della fattura di chiusura rapporto. Alla luce di quanto esposto, siamo spiacenti di non poter accogliere alcuna richiesta di rimborso e storno dell'insoluto, per il contratto in oggetto”*.

Alla luce della risposta fornita dall'operatore, inoltre, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per omessa risposta al predetto reclamo.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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. D.P. nei confronti di TIM S.p.A. e di Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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.

Napoli, 29 maggio 2024

IL PRESIDENTE f.f.

Laura Aria

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba