



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 183/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BALZANO/TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/1524/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 novembre 2017;

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 per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito *“Regolamento”*) come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 *“Regolamento sugli indennizzi”*;

VISTA l’istanza del sig. Balzano, del 31 agosto 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Balzano, intestatario dell'utenza telefonica n. 0818491XXX, ha contestato l'arbitraria modifica delle condizioni contrattuali e la conseguente sospensione della linea telefonica disposta dalla società Tiscali Italia S.p.A. a far data dal mese di settembre 2016.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 7 aprile 2013 aderiva ad un'offerta commerciale per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, che prevedeva un canone di abbonamento mensile di euro 34,95 per i primi cinque anni, e di euro 49,95 per i successivi. Nel mese di marzo 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. modificava unilateralmente le condizioni economiche, emettendo la fattura n. 160741483 con imputazione del canone pieno di abbonamento pari ad euro 49,95. Pertanto, l'istante inviava formale reclamo in ordine agli importi addebitati, chiedendo nel contempo lo storno della suddetta fattura con il ricalcolo degli importi effettivamente dovuti. Noncurante di quanto contestato, detta società ometteva di provvedere al suddetto storno e a distanza di qualche mese adottava la misura sospensiva del servizio telefonico. In data 28 dicembre 2016, l'istante si vedeva costretto a formalizzare la disdetta contrattuale.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per il disagio causato dalla modifica unilaterale delle condizioni contrattuali;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per l'omessa migrazione della linea.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. ha evidenziato, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 13 settembre 2017, che: *“in data 6 aprile 2013 il sig. Balzano sottoscriveva il contratto Tiscali ADSL e voce con segmento commerciale residenziale (BTC) ad uso privato denominato “Tutto Incluso Full” sulla numerazione 0818491XXX. Il servizio veniva attivato in data 3 maggio 2013. Il canone era di euro 34,95 per i primi 5 anni, poi euro 49,95. Per un disallineamento sui sistemi interni, non prevedibile a causa della automaticità degli stessi, in data 2 aprile 2016 veniva emessa la fattura n. 160741483 di euro 97,26 con il canone pieno di euro 49,95. A seguito del*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

reclamo dell'istante del 2 maggio 2016, Tiscali lo rassicurava impegnandosi a verificare l'accaduto e ad aggiornarlo quanto prima. Dopo una serie di verifiche, in data 7 giugno 2016 Tiscali provvedeva a ricontattare l'istante, il quale, mediante registrazione vocale, accettava una nuova promozione ancora più vantaggiosa della precedente con canone scontato per sempre ad euro 29,95. Allo stesso tempo, la scrivente provvedeva ad annullare gli importi addebitati erroneamente. La fattura n. 162156311 del 2 ottobre 2016 riporta lo storno del canone per il periodo dal 7 giugno 2016 al 31 agosto 2016, oltre al rimborso dell'importo di euro 12,30 (iva esclusa) importo addebitato erroneamente nella fattura n. 160741483 del 2 aprile 2016 per il periodo dal 1 maggio 2016 al 6 giugno 2016. Per quanto concerne il blocco delle chiamate, in data 20 luglio 2016 a fronte di un insoluto Tiscali inviava all'istante una lettera di sollecito di pagamento rimasta tuttavia priva di riscontro. Pertanto, in data 7 settembre 2016 la scrivente procedeva alla sospensione del servizio, come previsto dalle condizioni generali di contratto. In data 17 ottobre 2016 la scrivente inviava al cliente un ulteriore sollecito di pagamento, rimasto anche questo senza alcun esito. In data 28 dicembre 2016 l'istante richiedeva la disdetta contrattuale, senza tuttavia provvedere al pagamento dell'insoluto. Pertanto, in data 19 gennaio 2017 Tiscali procedeva alla cessazione del servizio per morosità. Per quanto sopra esposto, nulla è dovuto a titolo di indennizzo, attesa la presenza di morosità".

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la totale interruzione del servizio telefonico, può ritenersi accoglibile, atteso che detta sospensione disposta dalla società Tiscali Italia a far data dal 7 settembre 2016 è illegittima, in considerazione della omessa regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile dell'istante. Infatti, a seguito dell'emissione della fattura n. 160741483 del 2 aprile 2016 recante importi addebitati erroneamente, come peraltro ammesso dalla stessa società in memoria a causa di *"un disallineamento sui sistemi interni"*, in data 3 maggio 2016 la società Tiscali Italia S.p.A., in riscontro al reclamo inviato in data 2 maggio 2016 dall'istante in ordine alla contestazione degli importi fatturati e alla contestuale richiesta di storno del predetto conto, si è limitata a prendere in carico la pratica, comunicando all'istante quanto segue *"la informiamo che la sua pratica è sotto il nostro costante monitoraggio e provvederemo ad aggiornarla nel più breve tempo possibile"*. Pur tuttavia, una volta acquisita formalmente la contestazione dell'indebito, si deve evidenziare che la regolarizzazione della posizione contabile è avvenuta con notevole ritardo, infatti a fronte della segnalazione inviata dall'istante nel mese di maggio 2016 lo storno di quanto imputato indebitamente nella fattura n.160741483 del 2 aprile 2016 è stato predisposto dalla società Tiscali Italia S.p.A. solo in data 2 ottobre 2016 mediante voce di accredito nel documento contabile n.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

162156311, quindi successivamente alla sospensione del servizio telefonico disposta immotivatamente in data 7 settembre 2016. Peraltro, detta sospensione deve considerarsi illegittima, atteso che il sollecito di pagamento con preavviso di sospensione inviato all'istante in data 20 luglio 2016, precedentemente alla sospensione verificatasi in data 7 settembre 2016, a cui ha espresso richiamo la memoria della società Tiscali Italia S.p.A., si riferisce esclusivamente alla fattura n.160741483 del 2 aprile 2016, oggetto di contestazione e di mancata gestione.

Sul punto va chiarito che la società Tiscali Italia, prima di procedere al distacco della linea telefonica, avrebbe dovuto svolgere gli opportuni accertamenti al fine di individuare i motivi della presunta insolvenza, anche alla luce dell'orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. civ., sentenza n. 23304/2007), secondo il quale *“la società che eroga il servizio telefonico, prima di procedere al distacco della linea, deve svolgere gli opportuni accertamenti in ordine alle circostanze che hanno impedito il pagamento, non risultando sufficiente, di contro, la mera comunicazione all'utente del mancato pagamento della bolletta. Infatti, l'unica attività cui l'utente è tenuto è il pagamento della stessa”*. Pertanto, la decisione di procedere al distacco della linea telefonica, senza preventivamente richiedere ulteriori informazioni all'istante ed eseguire i dovuti accertamenti in ordine alla effettiva debenza degli importi fatturati, viola il principio di correttezza sancito all'articolo 1175 del codice civile, nonché della buona fede nella esecuzione del contratto ex articolo 1375 del codice civile.

Invero, dalla documentazione acquisita in copia agli atti, si evince il tracciamento di ripetuti contatti telefonici intercorsi con il servizio assistenza clienti in ordine alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile; tuttavia, a fronte delle relative prese in carico annotate nel sistema informativo, la società Tiscali Italia S.p.A., in dispregio ai principi di trasparenza e di dialogo con il cliente, non ha fornito prova di avere adeguatamente informato l'istante e di avere provveduto alla regolare contabilizzazione degli importi, determinando in tal modo la sospensione della linea telefonica, in pendenza di più reclami inviati dall'istante.

Per quanto sopra esposto, l'istante ha diritto all'indennizzo di cui all'articolo 4, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 *pro die* per il numero di 112 giorni di sospensione/cessazione della linea telefonica intercorrenti dal 7 settembre 2016 al 28 dicembre 2016 (data di disdetta contrattuale).

Di converso, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., in quanto la stessa esula dall'ambito applicativo del medesimo *Regolamento*.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. ha rappresentato che: *“in data 21 settembre 2016 riceveva una richiesta di migrazione da parte di Telecom Italia S.p.A. alla quale forniva riscontro positivo. La fase 3 del suddetto processo di migrazione veniva avviata dall'OLO Recipient Telecom Italia in data 21 settembre 2016, ma veniva scartata dalla stessa Telecom senza alcuna causale”*. Pertanto, alcuna responsabilità può essere addebitata a Tiscali per la mancata migrazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Balzano, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per il numero di 112 giorni di sospensione del servizio telefonico dal 7 settembre 2016 al 28 dicembre 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

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

4. 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.

5. 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, 14 novembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi