

DELIBERA n. 29/13/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SORACE / TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n. 406/13)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 maggio 2013;

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. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 4 marzo 2013 acquisita al protocollo generale al n. 12213/13/NA con la quale la sig.ra Sorace 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 19 marzo 2013 prot. n. U/15288/13 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;

VISTA la nota del 3 aprile 2013 inviata a mezzo posta certificata con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS;

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 Sorace, intestataria dell'utenza telefonica n. 0165.553xxx, contesta l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi inerenti ad un servizio non più usufruito a seguito della migrazione avvenuta nel mese di agosto 2012, della predetta numerazione verso il gestore Vodafone Omnitel N.V..

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa e contabile mediante il rimborso e/o lo storno degli importi fatturati dal mese di settembre 2012.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria inviata a mezzo posta certificata del 3 aprile 2013 ha rappresentato che: *“La sig.ra Sorace è titolare del servizio Tiscali Unica Light 7 WS Bit, registrato on line e attivato in data 8 aprile 2010. Il 28 settembre 2012 Tiscali riceveva una notifica di NP Pura per passaggio ad altro operatore (Vodafone). A causa di un disallineamento verificatosi dai sistemi, Tiscali ha continuato a fatturare il canone fonia (euro 1,67 mensili) ancora dopo il completamento del processo di NP Pura. Successivamente al passaggio tramite NP della numerazione ad altro gestore, la cliente non contattava più Tiscali e nemmeno inviava alcuna richiesta di disdetta del servizio Adsl, continuando anzi ad utilizzarlo regolarmente, senza peraltro provvedere a saldare le relative fatture emesse. Difatti, si precisa che, dopo il passaggio della numerazione a Vodafone, la cliente non richiedeva a Tiscali la disdetta del servizio Adsl, che pertanto restava attivo e continuava ad essere continuamente utilizzato; anche al momento in cui si scrive sul circuito della cliente è in corso una connessione dati. Al netto dei canoni voce fatturati e non dovuti, già stornati mediante nota di credito, ad oggi la cliente ha un accumulato un insoluto pari ad euro 187,06 relativo ai canoni del servizio Adsl, non disdetto e, ad oggi, regolarmente fruito”*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria ha prodotto, in allegato alla memoria, copia dei files di log, da cui si evince l'utilizzo regolare e continuo da parte dell'istante del servizio Adsl nel periodo intercorrente dall'8 aprile 2010 al 28 marzo 2013, elemento utile a giustificare di per sé la contabilizzazione e la conseguente fatturazione dei relativi importi, anche a decorrere dal mese di settembre 2012, periodo a partire dal quale la risorsa numerica sarebbe migrata in Vodafone Omnitel N.V., come riferito dall'istante.

A fronte della procedura di portabilità pura che consente il passaggio della numerazione assegnata dal *Donating* al *Recipient* senza il contestuale trasferimento dell'accesso, l'istante avrebbe dovuto fornire prova della disdetta contrattuale con il precedente gestore, invero con la società Tiscali Italia S.p.A. in conformità a quanto previsto dal quadro regolamentare. Nello specifico, l'articolo 5 della delibera n. 35/10/CIR, che ha modificato l'articolo 7 della delibera n. 41/09/CIR prevede espressamente che: *“Il cliente che intende interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'operatore Donating e instaurare, usufruendo della Service Provider Portability, un rapporto contrattuale con l'operatore Recipient, comunica per iscritto, con raccomandata A.R., la sua intenzione all'operatore Recipient o al Donating.....La volontà del cliente può essere rappresentata anche avvalendosi di supporto informatico ed in ogni caso secondo le forme previste dall'ordinamento”*.

Pertanto, in assenza della formalizzazione da parte della sig.ra Sorace della richiesta di disdetta, eccepita puntualmente dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria, ed in presenza della documentazione di dettaglio delle singole connessioni generate dalla utenza *de qua* in via continuativa a tutt'oggi, risulta fondata la pretesa creditoria vantata dalla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine agli importi fatturati a titolo di canoni Adsl.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere provveduto all'erogazione del servizio in modo regolare e continuo ai sensi dell'articolo 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, nonché alla corretta gestione del cliente mediante l'emissione della nota di credito n.138425522 del 4 marzo 2013 a storno totale dei soli canoni del servizio voce per l'importo complessivo di euro 12,12;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dalla parte istante, la richiesta da quest'ultima formulata di storno e/o ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile non merita accoglimento in questa sede;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Sorace in data 4 marzo 2013.

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 internet dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 3 maggio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani