



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 35/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
POLI / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2459/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 18 gennaio 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 indennizzi*”;

VISTA l’istanza del sig. Poli, del 24 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

Il sig. Poli, intestatario dell'utenza telefonica n. 045950xxx, contesta l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi successivi alla migrazione della numerazione in Fastweb S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nonostante il passaggio in Fastweb S.p.A. avvenuto in data 4 dicembre 2014, come si evince dalla documentazione allegata agli atti, la società Tiscali Italia S.p.A., noncurante dei numerosi reclami telefonici, perseverava nella fatturazione di importi non dovuti in quanto afferenti ad un servizio non più usufruito dall'istante. Pertanto, l'istante riceveva la duplice fatturazione di importi inerenti alla componente voce e dati emessa da entrambi gli operatori.

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

- i. la risoluzione del contratto in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno integrale degli importi fatturati successivamente al passaggio ad altro operatore;
- ii. il risarcimento dei danni morali;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per assenze lavorative, ore perse e mancata gestione ai reclami;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 6 dicembre 2016 ha rappresentato che *“in data 31 marzo 2003 il sig. Poli aderiva al servizio Tiscali Tandem 10 Mega Flat SA Total sulla numerazione nativa Telecom Italia 045950xxx. In data 7 gennaio 2015 Tiscali inviava al cliente lettera di messa in mora per la presenza di insoluti. Il 24 marzo 2015 Tiscali sospendeva il servizio per il persistere dell'insolvenza. In data 11 maggio 2015 si censiva un'istanza GU5 nella cui lavorazione Tiscali rilevava che: “nessuna richiesta di migrazione o Number Portability risulta pervenuta alla scrivente. Non si tratta pertanto di doppia fatturazione per lo stesso servizio, ma di due fatturazioni distinte per differenti servizi (Tiscali per la numerazione 045950xxx erogata sulla risorsa ULL U000842646) e Fastweb per differente numerazione erogata su altra risorsa. La predetta numerazione con correlata risorsa risultano attive con la scrivente, come è evidenziato negli screenshot del CRM Telecom”. In data 22 maggio 2015 si censiva provvedimento temporaneo, in riscontro del quale si è ribadito che alla data del 22 maggio 2015 a Tiscali non risultavano pervenute richieste di migrazione della risorsa, né di portabilità della*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

numerazione 045950xxx. Solo in data 26 maggio 2015 Tiscali riceveva una richiesta di Number Portability della numerazione 045950xxx da parte di Fastweb. Il processo di portabilità si concludeva positivamente in data 8 giugno 2015. Ad oggi è presente un insoluto di euro 1.075,39 relativo a 12 fatture a partire da gennaio 2015. Tiscali ha proceduto in data 1 dicembre 2016 ad inserire sui sistemi la cessazione del servizio con data retroattiva dell'8 giugno 2015; dal punto di vista contabile, è in emissione una fattura di chiusura che storerà i canoni non dovuti successivi alla data retroattiva di cessazione e addebiterà al cliente il contributo di disattivazione”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni che seguono.

In *primis*, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di risoluzione del contratto in esenzione spese e di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a far data dal 1 gennaio 2015 può ritenersi accoglibile, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A., sebbene abbia eccepito l'assenza di propria responsabilità in ordine al ciclo di fatturazione contestato dall'istante, deducendo al riguardo, precedentemente, ovvero nella fase di conciliazione, l'assenza di disdetta e poi, nel corso della presente procedura, il difetto di notifica di qualsiasi richiesta di migrazione o di portabilità numerica avanzata da altro operatore, non ha prodotto la documentazione di dettaglio del traffico e delle connessioni a far data dal 1 gennaio 2015, attestante la regolarità e continuità del servizio telefonico e del servizio ADSL e, quindi, l'assenza delle sospensioni/interruzioni amministrative.

Di converso, si deve puntualizzare che detta società, a seguito dell'espletamento delle verifiche interne, ha confermato l'assenza di tracciamento del traffico nei files di *log* a decorrere dal 24 marzo 2015 a seguito dell'intervenuta sospensione “*per persistente insolvenza*”. Pur tuttavia, a fronte di quanto dedotto in memoria, la società medesima non ha prodotto apposita documentazione attestante l'asserito, quanto non provato, stato di *collection*. Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire prova di avere reso edotto l'istante in ordine al presunto credito e avrebbe dovuto esibire copia dell'intimazione di pagamento delle fatture insolute e del preavviso, quale *condicio sine qua non* per l'adozione della misura sospensiva. *Ergo*, a fronte della mancata fruizione da parte dell'istante di qualsivoglia servizio, non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Tiscali Italia S.p.A. e che, pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*), di storno integrale degli importi fatturati a decorrere dal 1 gennaio 2015, allo stato insoluti, può ritenersi accoglibile.

Diversamente, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per risarcimento di cui al punto *ii*), poiché si tratta di fattispecie non contemplata dal *Regolamento*; peraltro, a fronte della fatturazione indebita non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi pagati a fronte di un servizio non usufruito in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi Telecom Italia.

Parimenti, la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*), di rimborso delle spese postali e dei permessi lavorativi per il disbrigo della pratica non può ritenersi accoglibile, in quanto il *Regolamento* non prevede la liquidazione di indennizzi per le ore lavorative perse e per le spese postali e documentali, riconoscendo le sole spese procedurali ai sensi dell'articolo 19, comma 6. Inoltre, sempre per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto *iii*) in ordine alla mancata gestione, non sussistono i presupposti per la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro ai reclami, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese sostenute, considerato che l'istante ha avviato la procedura conciliativa presso il CORECOM Veneto e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

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 accoglie parzialmente l'istanza del sig. Poli, 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 provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 045950xxx, mediante lo storno integrale degli importi fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi a decorrere dal mese di gennaio 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, mediante emissione di note di credito e contestuale ritiro delle eventuali pratiche di recupero crediti.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

4. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. 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.

6. 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.

Roma, 18 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi