



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 66/19/CIR

Definizione della controversia Natale /Tiscali Italia S.p.A. (GU14/1603/17)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 5 aprile 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 “*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. 203/18/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*”, 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA l'istanza del sig. Natale, del 18 settembre 2017;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Natale, intestatario dell'utenza telefonica n. 0810584xxx, contesta la mancata lavorazione della richiesta di variazione della linea telefonica da residenziale a business, nonché la conseguente fatturazione di importi inerenti a servizi non più usufruiti da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante, già cliente Tiscali dal 23 marzo 2016 in virtù dell'offerta "*Tutto Incluso Full Fibra*" che prevedeva il canone mensile di euro 19,95 per i primi dodici mesi ed il canone mensile di euro 39,95 a seguire, ha rappresentato che nel mese di marzo 2017, alla scadenza della suddetta promozione annuale, richiedeva mediante contatto telefonico l'attivazione dell'offerta commerciale "*Fibra Affari Full*" con trasformazione della linea telefonica da residenziale a *business* e contestuale voltura al proprio coniuge, sig.ra Paola Laino, legale rappresentante della società Appmefive S.r.l.s. con sede legale presso il medesimo domicilio dell'istante.

Nonostante le rassicurazioni dell'operatore in merito alla predetta trasformazione e i numerosi solleciti di attivazione, la società Tiscali Italia S.p.A., pur consegnando il modem dedicato all'offerta sottoscritta, non provvedeva all'attivazione del profilo tariffario "*Fibra Affari Full*". Inoltre, detta società perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito e peraltro sospeso dal mese di maggio 2017. Stante il protrarsi del disservizio, l'istante si vedeva costretto a richiedere il passaggio ad altro operatore per l'attivazione di una tipologia contrattuale *business*.

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

i. la regolarizzazione della posizione contabile, mediante il rimborso e lo storno degli importi fatturati per l'originaria offerta "*Tutto Incluso Full Fibra*" con ritiro dei modem;

ii. il risarcimento del danno aziendale e del danno per la mancata attivazione del contratto *business*;

iii. il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. nel corso della presente istruttoria ha formulato una proposta transattiva, non accettata dall'istante, e ha rappresentato di avere sempre reso edotto l'istante in ordine all'impossibilità per causa ad essa non imputabile dell'attivazione del nuovo profilo Affari, puntualizzando altresì che il profilo originario è stato sempre attivo in assenza di richiesta di disdetta e migrazione.

3. Motivazione della decisione

Alla luce 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., concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso e lo storno di tutti gli importi fatturati, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi generati dall'utenza telefonica 0810584xxx e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, *“gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*, va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987). Di converso, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti a far data dal 29 maggio 2017, allorquando è intervenuta la sospensione di tutti i servizi, confermata peraltro dalla mail inviata all'istante il 14 giugno 2017 dalla casella assistenza *provisioning* di Tiscali, prodotta in copia agli atti. In concreto, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico e delle connessioni ADSL generate dall'utenza di cui si controverte e la correttezza delle richieste di pagamento e delle conseguenti operazioni di contabilizzazione. Laddove detta società si è limitata a comunicare all'istante nella sopracitata mail che: *“non risulta alcuna disdetta per il servizio in oggetto, ma è stata richiesta la modifica del prodotto da privato ad azienda. Il servizio è rimasto attivo per non darle disservizio su sua esplicita richiesta, infatti è stato regolarmente utilizzato fino alla sospensione avvenuta in data 29 maggio 2017. Le ricordiamo inoltre che la modifica unilaterale da lei richiesta viene accolta solo ed esclusivamente una volta che il nuovo*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

contratto viene reso operativo, infatti l'attivazione è sempre legata a disponibilità di copertura". Pertanto, a prescindere dalla formalizzazione o meno della richiesta di cessazione contrattuale, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio attestante il volume di traffico prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dal 29 maggio 2017, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente alla predetta data che possa giustificare la fatturazione di tutti importi imputati a titolo di canone di abbonamento. Ergo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS, nonché di storno di tutti importi allo stato insoluti inerenti al contratto identificato con il codice cliente n. 438834864.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante al punto ii., atteso che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui al *Regolamento*, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del medesimo *Regolamento*. Né possono intravedersi margini per la liquidazione di un indennizzo per la mancata cessazione del contratto residenziale e mancata lavorazione del cambio del segmento commerciale, in quanto a fronte del mancato *upgrade* e della fatturazione indebita sussiste solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi.

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), considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Natale, 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. 0810584xxx, mediante il rimborso e/o lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati nel periodo di mancata fruizione dei servizi a decorrere dal 29 maggio 2017 con emissione di relative note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito, provvedendo, altresì, al ritiro a propria cura e spese degli apparati in dotazione.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

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, 5 aprile 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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