

## **DELIBERA n. 76/12/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PANCIERA/ TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n. 143/12)**

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

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. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 31 gennaio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 4890/12/NA con la quale il sig. Panciera 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 15 febbraio 2012 prot. n. U/7532/12/NA 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, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 4 aprile 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

VISTA la nota del 10 aprile 2012 (prot. n. 17041/12/DIT) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2 della delibera n.173/07/CONS, alla società Telecom Italia S.p.A. richiesta di integrazione istruttoria inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 9 maggio 2012 (prot. n.21741) di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Panciera, intestatario dell'utenza telefonica n.0437.932xxx, contesta l'arbitrario addebito a mezzo R.I.D. bancario da parte della società Tiscali Italia S.p.A. di importi inerenti ad un servizio non più usufruito a decorrere dal mese di gennaio 2007 a fronte della richiesta di disdetta contrattuale.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che in data 4 gennaio 2007 richiedeva alla società Tiscali Italia S.p.A. la cessazione del servizio Adsl e contestualmente ne richiedeva l'attivazione alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A..

Pur tuttavia, nonostante la fornitura del servizio da parte della società Wind Telecomunicazioni S.p.A., la società Tiscali Italia S.p.A., noncurante della richiesta di disattivazione del servizio Adsl, perseverava nel prelievo a mezzo addebito su conto corrente di importi imputati a titolo di canoni inerenti ad un servizio non più erogato.

Nonostante la richiesta di restituzione degli importi addebitati per il servizio Adsl non più usufruito, inviata con raccomandata A.R. del 1 giugno 2010, ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 7 giugno 2010, come si evince dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento, prodotto in copia agli atti, la società Tiscali Italia S.p.A. non si attivava alla ripetizione dell'indebito e perseverava nell'addebito di ulteriori importi non dovuti.

Pertanto, l'istante ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita alle utenze in epigrafe, mediante il rimborso degli importi addebitati a mezzo R.I.D. dal 1 gennaio 2007, nonché il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 4 aprile 2012, ha rappresentato a mezzo email del 2 marzo 2012 che: *“Nei sistemi della società non risulta pervenuta e censita alcuna raccomandata A.R. di disdetta del sig. Panciera, già intestatario del servizio Tiscali Adsl 4 Mega WS dal 20 febbraio 2006. Il mancato invio della disdetta da parte del cliente ha comportato che il servizio restasse attivo ed il sistema continuasse a fatturare.*

*Non vi è prova documentale dell'invio della lettera di disdetta del 4 gennaio 2007. Si noti che la società, resa edotta della volontà del cliente per la prima volta soltanto con il reclamo del 1 giugno 2010, più volte ha invitato il sig. Panciera a formalizzare la disdetta, in primis nel corso di un contatto telefonico intercorso dopo la ricezione del suddetto reclamo, ed in ultimo con la lettera del 3 febbraio 2011. Ambo gli inviti non hanno avuto seguito, il cliente non ha mai formalizzato la richiesta di disdetta”.*

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora si evince che sulla risorsa numerica n.0437.932xxx è presente un'attivazione standard ULL+NP eseguita dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in data 23 gennaio 2008; mentre per quanto concerne il servizio Adsl risulta dalle relative schermate che il servizio attivato in data 24 febbraio 2006 dalla società Tiscali Italia S.p.A. è cessato in data 24 gennaio 2008, a decorrere dalla quale non sussiste alcuna richiesta di “*bitstream asimmetrico*”.

Al riguardo, a prescindere dalla formalizzazione o meno della richiesta di disdetta contrattuale eccepita dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso dell'istruttoria, attesa l'insussistenza di alcuna fornitura del servizio Adsl da parte della società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dal 24 gennaio 2008, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società successivamente alla predetta data che possa giustificare l'addebito a mezzo R.I.D. degli importi imputati a titolo di canoni Adsl.

Pertanto in ordine agli importi prelevati indebitamente a decorrere dal 24 gennaio 2008 sussiste una responsabilità esclusiva della società Tiscali Italia S.p.A. che legittima il diritto dell'istante alla ripetizione delle somme percepite *sine titulo* ai sensi dell'articolo 2033 del codice civile.

**RILEVATO** che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica in ordine alla riscossione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, limitandosi al riguardo ad eccepire il mancato censimento nei sistemi informativi della raccomandata di disdetta contrattuale, senza però fornire prova della disattivazione della portante Adsl espletata positivamente in data 24 gennaio 2008;

**CONSIDERATO** che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificato l'addebito di tutti gli importi imputati a titolo di canoni Adsl a decorrere dal 24 gennaio 2008, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n.126/07/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile riferita all'utenza in epigrafe, mediante il rimborso degli importi richiesti e prelevati a mezzo R.I.D. bancario a decorrere dal 24 gennaio 2008, nonché dell'importo di euro 100,00 a titolo di spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Veneto e delle spese per la presente procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

### **DELIBERA**

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 31 gennaio 2012 dal sig. Panciera, è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante il rimborso degli importi addebitati prelevati indebitamente a decorrere dal 24 gennaio 2008, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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

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 web dell'Autorità.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Maurizio Decina

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola