



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 82/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DEL VECCHIO / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14/2364/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 maggio 2018;

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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Del Vecchio, del 15 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Del Vecchio, intestataria dell'utenza telefonica n. 0810667xxx, ha contestato la fatturazione indebita emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dall'attivazione dei servizi.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di dicembre 2016 la sig.ra Caruso, quale propria discendente, aderiva a un'offerta commerciale di Tiscali Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL, previa portabilità numerica dell'originaria utenza telefonica, n. 081923xxx, nativa TIM.

A far data dalla ricezione della fattura, l'istante constatava la presenza di anomalie contabili, presenti anche nei successivi conti. Nello specifico, l'istante riscontrava l'addebito di importi difforni da quelli pattuiti in ordine al piano tariffario richiesto, che prevedeva un canone mensile scontato inferiore a euro 30,00, nonché l'assegnazione del nuovo numero 0810667xxx. Pertanto, in data 9 marzo 2017, l'istante si vedeva costretta a formalizzare la richiesta di disdetta contrattuale.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso di tutti gli importi indebitamente fatturati;
- ii. la liquidazione degli indennizzi prevista dalla Carta dei Servizi;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 18 gennaio 2018 ha rappresentato che *“in data 2 dicembre 2016 la sig.ra Caruso, figlia dell'intestatario della linea Telecom 081923xxx, Del Vecchio, sottoscriveva mediante regolare registrazione vocale un contratto Tiscali denominato “Tutto Incluso Full”. L'attivazione della linea fisica con contestuale attivazione del servizio ADSL e voce è avvenuta in data 15 dicembre 2016. In tale data venivano attivati il servizio ADSL e la numerazione 0810667xxx. La portabilità della numerazione Telecom 081923xxx avveniva in data 9 gennaio 2017. Con tale tipologia di servizio viene messa a disposizione del cliente un'ulteriore linea nativa Tiscali che può essere utilizzata anche prima che venga effettuata la portabilità della numerazione Telecom. Una volta effettuata la portabilità, il cliente deve procedere autonomamente al collegamento dell'apparecchio telefonico al modem. Nel caso specifico, come verificabile dai tabulati di traffico, il cliente ha invece utilizzato esclusivamente la linea 0810667xxx (second line) assegnata da Tiscali; al riguardo, non sussistono richieste di assistenza tecnica. Le uniche comunicazioni ricevute dal cliente sono quella del 9 marzo 2017 con la quale si inviava la richiesta di disdetta del contratto e quella del 7 luglio 2017 con la quale veniva richiesto l'indirizzo per la restituzione del modem. La scrivente ha dato seguito a quanto richiesto dal cliente, provvedendo alla*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

cessazione del servizio dai sistemi e comunicando l'indirizzo di spedizione del modem. Per quanto concerne gli addebiti illegittimi, si evidenzia che la promozione sottoscritta dalla cliente era quella relativa all'attivazione gratuita dei servizi, con canone mensile scontato pari ad euro 24,95 per sempre. Le fatture emesse sono corrette in linea con quanto sottoscritto. Risulta pertanto incomprensibile la contestazione del cliente. Risulta saldata solo la prima fattura emessa. Nella fattura di compensazione è presente la compensazione automatica del canone per il periodo post cessazione”.

3. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Nel caso di specie, dalla documentazione acquisita agli atti e sulla base delle risultanze istruttorie si evince il tracciamento della volontà espressa dalla sig.ra Caruso per conto dell'istante di addivenire alla conclusione del contratto e di aderire alle condizioni contrattuali di cui si controverte. In particolare dall'ascolto della registrazione del *verbal ordering* e dalla disamina della prima fattura, n. 170265296, emessa in data 2 febbraio 2017, è emerso che l'operatore ha informato in modo esplicito l'utente circa la debenza dell'importo imputato a titolo di canone mensile, specificando l'esatto ammontare secondo la seguente dicitura: *“Tutto Incluso Full Canone mensile €24,95 per sempre (IVA al 22% inclusa)”*. Del resto, le predette condizioni economiche applicate nel ciclo di fatturazione sono state preventivamente comunicate all'istante in sede di registrazione vocale, e di seguito riportate nella modulistica contrattuale, allegata in copia agli atti.

Pertanto, non sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i., di regolarizzazione della posizione amministrativa -contabile, mediante il rimborso degli addebiti, peraltro contestati solo in sede conciliativa, in considerazione della accertata conformità delle condizioni economiche applicate a quelle convenute in sede di adesione contrattuale e dello storno operato *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A., mediante l'emissione della fattura n. 171392698 in data 2 giugno 2017, di chiusura contabile.

Conseguentemente, non accoglibili devono ritenersi le richieste dell'istante di cui ai punti ii. e iii.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della sig.ra Del Vecchio, nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 28 maggio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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