

DELIBERA N. 20/2020

**XXXXXX / TISCALI ITALIA S.P.A. (ARIA S.P.A.)
(GU14/28799/2018)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 04/08/2020;

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 legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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* 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 l’istanza di XXXXX del 09/10/2018 acquisita con protocollo n. 0152896 del 09/10/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Sig.ra XXXXX, titolare di un contratto di utenza privata con TISCALI per la fornitura di servizi di telefonia fissa e internet adsl, dichiarava di aver richiesto la portabilità del numero verso TIM nel febbraio 2018. Successivamente, riceveva la fattura n. XXXXXX di € 393,56 con costi inerenti il recesso anticipato. Pertanto, con formulario UG del 4.06.218, nei confronti di TISCALI si è rivolta al Co.re.com. Basilicata, chiedendo il rimborso di € 393,56 e un indennizzo di € 100,00. All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 01.10.18, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto verbale di mancato accordo tra le parti. Successivamente, in data 09.10.18, l'utente depositava istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. di Basilicata ove riportava i fatti di cui al formulario UG, chiedendo: i) il rimborso di € 393,56 inerente la fattura pagata ma non dovuta; ii) l'indennizzo di € 100,00 per errato addebito fattura.

2. La posizione dell'operatore

Tiscali Italia S.p.A. ha fatto pervenire la memoria difensiva, datata 16.10.18, nella quale ha dichiarato che con il contratto sottoscritto dall'utente, in data 18.04.2016, veniva attivata l'offerta "Tutto Incluso Full" in base alla quale l'utente usufruiva di attivazione gratuita e canone mensile scontato a € 32,95 per sempre. Nel detto contratto erano indicati i costi in caso di disdetta anticipata " In caso di recesso nel corso dei primi 36 mesi dall'attivazione del servizio, oltre ai costi di disattivazione sarà addebitato un importo equivalente allo sconto o al vantaggio usufruito". In seguito all'espletamento della migrazione, notificata all'OLO donating (Tiscali) in data 5.03.2018, l'operatore emetteva la fattura di chiusura n. 18XXX9056 del 2.04.2018, contestata dall'utente, nella quale venivano annullati i canoni fatturati anticipatamente dal 6.03.2018 al 31.03.2018 e addebitati i costi di disattivazione e gli importi equivalenti allo sconto ricevuto (restituzione della promozione goduta). Il gestore ha richiamato la pronuncia del Consiglio di Stato n. 1442/2010 con la quale è stata affermata la legittimità della restituzione della promozione goduta in caso di recesso anticipato. Parimenti, l'operatore ha sostenuto la legittimità dei costi di disattivazione di € 35,54 poiché corrispondenti ai costi di natura tecnico-amministrativa, effettivamente sostenuti. Ha, quindi, concluso chiedendo il rigetto dell'istanza presentata dall'utente. Nelle memorie difensive di replica, l'istante ha insistito perché fossero dichiarati illegittimi tanto i costi di disattivazione che gli addebiti per la restituzione di promozioni e sconti, sostenendo che per questi ultimi, in particolare, il gestore dovrebbe "chiaramente illustrare ed indicare il quantum in caso di recesso anticipato rispetto alla durata del contratto".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla comparazione dei documenti prodotti e delle correlative allegazioni, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte parzialmente, come di seguito precisato. Per quanto concerne la richiesta sub i) di rimborso di € 393,56 quale somma complessiva riportata nella fattura n. XXXXXXX, va operato un distinguo (cfr. ex multis Determina Direttoriale Agcom n. 18/17/DTC/gU14/208/17) tra i costi di disattivazione rappresentati dall'importo di €35,54, oltre iva, e i costi per la restituzione della promozione goduta, determinati in € 310,84, oltre iva. In relazione ai costi di disattivazione, si evidenzia che, in ottemperanza alla delibera AGCOM n.487/18/CONS, le spese di disattivazione devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Tali costi sono consultabili nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Tiscali e comunicati all'Agcom, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Si tratta, dunque, di costi perfettamente conoscibili e, nel caso di specie, espressamente previsti in sede di adesione contrattuale, come si evince dalla documentazione agli atti. Pertanto, non può essere accolta la richiesta di rimborsare l'importo riportato in fattura sotto la voce costi di disattivazione. Diversamente, la richiesta dell'istante di rimborso dell'importo imputato a titolo di restituzione della promozione goduta deve ritenersi accoglibile in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare la sig.ra XXXXX dell'esatto ammontare degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute, essendo l'informativa contenuta nello schema contrattuale esibito non sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa proprio perché non consente di conoscere all'utente il quantum dovuto in caso di recesso anticipato. Infine, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui sub iii) di indennizzo di € 100,00 per errato addebito fattura, in quanto a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la sola 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, nonché nel "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS .

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. XXXXXX, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 09.10.18 dalla sig.ra XXXXX, l'operatore Tiscali Italia S.p.A. è tenuto: 1) in relazione alla fattura n. XXXXXXX del 02.04.18, dell'importo complessivo di € 393,56 , a stornare l'importo di € 379,22, addebitato in fattura all'utente a titolo di restituzione della promozione goduta e riveniente dalla somma di € 310,84 più IVA al 22% (€ 68,38). Resta inteso che rimarrà a carico dell'utente il pagamento del restante importo in fattura di € 14,34, a sua volta riveniente dalla differenza tra i predetti costi di disattivazione (€

35,54, oltre iva) e lo storno applicato nella medesima fattura di € 23.80 per restituzione canone ADSL.

2. 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.

3. 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.

Potenza, 04.08.2020

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Marra

