



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 1/18/DTC/Gu14/2244/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**SANNINO / TISCALI ITALIA S.P.A.**

IL DIRETTORE

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"*, in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

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"*;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante *"Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i., di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n. 481"* di seguito *"Regolamento sugli indennizzi"*;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

VISTA l'istanza del 27 novembre 2017, con la quale la sig.ra Sannino 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 29 novembre 2017 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

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

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La sig.ra Sannino, intestataria dell'utenza telefonica n. 0810668XXX, ha contestato la fatturazione indebita emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. a far data dal mese di febbraio 2017.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nel mese di febbraio 2017 aderiva ad una proposta commerciale per la fornitura del servizio di telefonia fissa e ADSL, con un profilo tariffario che prevedeva un canone mensile pari ad euro 19,95. Tuttavia, le predette condizioni economiche non venivano mai applicate dalla società Tiscali Italia S.p.A.; in quanto a fronte della mancata ricezione delle fatture, l'istante, registrandosi al sito dedicato alla clientela, constatava la presenza di anomalie contabili. Nello specifico, l'istante riscontrava l'addebito di importi difformi da quelli pattuiti in ordine al piano tariffario sottoscritto, nonché l'imputazione di voci di addebito inerenti a servizi non richiesti. Pertanto, in data 19 luglio 2017 l'istante formalizzava reclamo scritto in ordine alla fatturazione indebita.

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

- i. la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi addebitati allo stato insoluti;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per servizi non richiesti;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto;
- iv. il rimborso delle spese procedurali.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata in data 14 dicembre 2017 a mezzo posta elettronica ha rappresentato che *“in data 17 gennaio 2017 l’istante, mediante agenzia, sottoscriveva il contratto Tiscali per l’attivazione di un servizio residenziale ADSL e voce. Nella medesima data, la scrivente, in ottemperanza al quadro regolamentare e all’articolo 50 e seguenti del decreto legislativo n. 206/2005 (Codice del Consumo) spediva all’istante, via email all’indirizzo inviato dal cliente, il c.d. Welcome Pack ovvero un plico - lettera contenente il riepilogo delle caratteristiche commerciali ed economiche e le condizioni generali del contratto precedentemente sottoscritto. A seguito della consegna del modem, il servizio in oggetto veniva attivato in data 2 febbraio 2017. Giova evidenziare al riguardo come il cliente abbia usufruito del servizio fin dalla sua attivazione. Il suddetto servizio, come verificabile dal contratto firmato dall’istante, prevedeva la seguente promozione: contributo di attivazione di euro 89,00 una tantum in promozione; canone mensile scontato di euro 34,95 per sempre; noleggio del modem Wi-fi al canone mensile di euro 2,50. Pertanto, non è chiaro il motivo per cui l’istante contesti l’importo del canone applicato, quando è evidente che la Tiscali ha dato seguito alla richiesta di attivazione del cliente, che ha aderito ad una promozione che prevedeva un canone mensile di euro 34,95 e non di euro 19,95. Il suddetto contratto, infatti, è stato firmato dal cliente che si presume abbia letto e preso visione dell’offerta, prima di sottoscriverla. Tiscali ha correttamente fatturato l’importo sopra indicato, come verificabile dalla prima fattura emessa. Preme inoltre sottolineare, come a fronte di una regolare e continuativa fruizione del servizio, il cliente non abbia corrisposto alcuna fattura. Ad oggi risulta un insoluto pari ad euro 499,90. Al reclamo inviato dal cliente in data 19 luglio 2017 Tiscali dava riscontro, confermando all’istante la correttezza del canone applicato in fattura, come da contratto firmato. L’istante non può, di certo, esimersi dal pagamento del suo debito, affermando di non ricevere le fatture cartacee, in quanto la modalità di pagamento scelta dal cliente al momento della stipula del contratto è il R.I.D. con addebito sul conto e l’invio delle fatture via email. D’altro canto, l’obbligo al pagamento non decadrebbe nemmeno nel caso in cui il canone applicato fosse, per ipotesi, errato. In tal caso, ben avrebbe potuto l’istante provvedere al pagamento dell’importo per la porzione della fattura da lui ritenuta corretta”*.

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



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

In via preliminare, non sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto i., di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi fatturati a decorrere dal mese di febbraio 2017, allo stato insoluti, in quanto dalla documentazione allegata dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso della presente procedura, non emerge alcuna difformità tra le condizioni economiche convenute contrattualmente e quelle effettivamente applicate mediante la relativa fatturazione. Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto non solo la copia del contratto "*Tutto Incluso Full*" debitamente sottoscritto in data 17 gennaio 2017 dalla sig.ra Sannino, ma anche la *brochure* con le allegate condizioni generali di contratto e l'offerta commerciale contenente l'indicazione analitica della "*price list*", che prevedeva un canone mensile scontato di euro 34,95 per sempre, in luogo di quello ordinario di euro 49,95, nonché un canone mensile di euro 2,50 per il noleggio del modem Wi-fi per la durata di 24 mesi.

Parimenti, non accoglibile deve ritenersi la richiesta di liquidazione di un indennizzo di cui al punto ii., atteso che per quanto sopra esposto, la *res controversa*, non sostanziandosi nella fattispecie di attivazione di servizi e/o profili tariffari non richiesti, non può ricondursi nell'alveo di cui all'articolo 8, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Da ultimo, può invece ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione di un indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo del 19 luglio 2017, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale "*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*". Infatti, solo nel corso della presente istruttoria, dopo l'avvio del procedimento e precisamente in data 14 dicembre 2017 la società Tiscali Italia S.p.A. ha gestito la richiesta di informazioni inoltrata dall'Associazione Assoutenti Campania per conto dell'istante, fornendo la seguente comunicazione "*il servizio in oggetto risulta attivato in data 02/02/2017 sulla base del contratto da lei firmato in data 17/01/2017. Le condizioni contrattuali da lei sottoscritte prevedevano un canone in promozione di € 34,95 per sempre e un costo di attivazione di € 89,00. Non risultano sui nostri sistemi contatti del settore commerciale con i quali tali condizioni risultano modificate. In merito alla fatturazione, poiché è stato chiesto il pagamento tramite RID,*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

*l'invio della fattura non è avvenuto tramite posta ordinaria, ma attraverso e-mail al suo indirizzo sanninoim@libero.it che la rimandava al suo My Tiscali. Si coglie l'occasione per ricordarle che risultano delle fatture insolute per un importo di € 499,9 che la invitiamo con sollecitudine a saldare".* Di conseguenza, a fronte della predetta nota scritta inviata dal rappresentante dell'istante in data 19 luglio 2017, in considerazione del ritardo nell'invio della nota di riscontro di 118 giorni intercorrenti dal 18 agosto 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 14 dicembre 2017, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 118,00 a titolo di indennizzo, computato nella misura massima per il mancato riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte in ordine alla liquidazione dell'indennizzo per ritardata risposta al reclamo scritto del 19 luglio 2017, oltre all'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

### DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 27 novembre 2017 dalla sig.ra Sannino, è tenuta a pagare in favore dell'utente il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 118,00 (centodiciotto/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 1,00 *pro die*, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato *Regolamento* 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 determina 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 determina è comunicata alle parti.

Napoli, 16/01/2018

Il Direttore  
Mario Staderini