



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 11/17/DTC/Gu14/2264/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MORO / 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 29 novembre 2017, con la quale il sig. Moro 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 7 dicembre 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:

Il sig. Moro, intestatario dell'utenza telefonica n. 0499070XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi successivi alla richiesta di migrazione verso altro operatore.

In particolare, nonostante il trasferimento della predetta risorsa numerica verso altro operatore, avvenuto in data 11 ottobre 2016 con contestuale cambio intestazione a nome del coniuge sig.ra Polli, la società Tiscali Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi non dovuti fino al mese di aprile 2017, come risulta dal conto n. 170406642 emesso in data 22 febbraio 2017. Con nota del 22 febbraio 2017 l'istante, rappresentando l'avvenuto passaggio della numerazione in TIM S.p.A., richiedeva alla società Tiscali Italia S.p.A. la restituzione delle somme indebitamente prelevate; tuttavia, la predetta richiesta non sortiva effetto.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* il rimborso di tutti gli importi fatturati a decorrere dal mese di novembre 2016, prelevati a mezzo addebito R.I.D. bancario; *ii)* il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento*.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati dal mese di novembre 2016 può ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

dall'istante, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare *per tabulas* la regolare e continua fornitura dei servizi richiesti, 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 in epigrafe e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Per quanto sopra esposto, in ordine agli importi prelevati indebitamente a decorrere dal mese di novembre 2016 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, anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS. Orbene, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo*, successiva alla data di migrazione verso la società Tim S.p.A. avvenuta in data 11 ottobre 2016, è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di rimborso dei relativi importi di cui al punto i), può ritenersi accoglibile.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente al rimborso di tutti gli importi fatturati successivamente alla data dell'11 ottobre 2016, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il CORECOM Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 29 novembre 2017 dal sig. Moro, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0499070XXX, mediante il rimborso di tutti gli importi fatturati a far data dal mese di novembre 2016, prelevati a mezzo addebito R.I.D. bancario, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

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, 23 febbraio 2018

Il Direttore
Mario Staderini