



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 128/17/DTC/Gu14/1492/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BARTOLOMIELLO / 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 indennizzi*";



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 21 giugno 2016, con la quale la sig.ra Bartolomiello 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 27 giugno 2016 prot. n. 34941/16/DIT 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 Bartolomiello, titolare del contratto identificato con il codice contratto n. II5EVEYM61U8XS ed intestataria dell'utenza telefonica n. 0412007XXX, ha contestato la ritardata attivazione della linea telefonica a seguito di richiesta di trasloco, nonché la fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi inerenti al periodo di mancata fruizione del servizio.

In particolare, l'istante, in occasione del cambio residenza nel mese di gennaio 2015 richiedeva il trasloco della linea telefonica dall'immobile sito in Venezia (VE) al nuovo domicilio ubicato sempre in Venezia (VE). Tuttavia, a fronte della predetta richiesta, l'attivazione della linea telefonica presso il nuovo indirizzo avveniva solo in data 14 maggio 2015, in concomitanza con la consegna del modem. Ciononostante, la società Tiscali Italia S.p.A. perseverava nell'emissione di fatture, a fronte di un servizio non più usufruito nelle more dell'attivazione dell'utenza presso il nuovo indirizzo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* il rimborso di tutti gli importi fatturati dal mese di gennaio 2015 al mese di maggio 2015 e dell'importo indebitamente fatturato nel conto n. 170674510 del 2 marzo 2017; *ii)* il risarcimento dei danni e la liquidazione di indennizzo per la ritardata attivazione della linea telefonica; *iii)* il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 20 giugno 2016, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *“dal 27 febbraio 2015 il servizio era*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

intestato al sig. Laggia. In data 19 gennaio 2015 veniva chiesto ed effettuato il cambio intestatario verso la sig.ra Bartolomiello. Tuttavia la sig.ra interessata al trasloco in data 19 gennaio 2015 dichiarava di non essere più interessata. Con A.R. del 3 marzo 2015 la cliente richiedeva la cessazione del servizio. In data 19 marzo 2015 Tiscali avviava la procedura di disconnessione del servizio che veniva espletata in data 22 aprile 2015. In data 23 marzo 2015 la cliente con registrazione vocale allegata agli atti rinunciava alla disdetta e contestualmente richiedeva l'attivazione della linea presso il nuovo indirizzo di residenza. Tale servizio veniva attivato in data 3 aprile e consegnato il modem in data 14 maggio 2015".

In via preliminare, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di rimborso degli importi fatturati nel periodo oggetto di contestazione può ritenersi accoglibile, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. in sede istruttoria non ha prodotto la copia dei files di *log*, attestante la sussistenza del traffico telefonico e delle connessioni ADSL dal 19 gennaio 2015 al 14 maggio 2015 (data quest'ultima di consegna del modem, come peraltro confermato dalla società medesima). Pertanto, a fronte della richiesta di disdetta contrattuale del vecchio servizio, inviata dall'istante in occasione del cambio residenza e della mancata fruizione da parte della sig.ra Bartolomiello del servizio telefonico a far data dal 19 gennaio 2015, non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Tiscali Italia S.p.A. e che, pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di rimborso degli importi fatturati fino al 14 maggio 2015, può ritenersi accoglibile.

Parimenti, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sempre al punto *i)*, di rimborso dell'importo di euro 254,59 addebitato nella fattura n. 170674510 del 2 marzo 2017 a titolo di "ADSL - Restituzione promozione goduta", in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare la sig.ra Bartolomiello della debenza degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute in caso di recesso anticipato. Al riguardo, l'informativa contenuta nella fattura, ma non presente nel *verbal order*, prodotto in copia agli atti, non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, in quanto non rende edotto l'istante in ordine all'esatto ammontare degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute, di cui l'operatore può richiedere la ripetizione in caso di recesso anticipato.

Di converso, la richiesta dell'istante di cui al punto *ii)*, di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio, non può ritenersi accoglibile, alla luce della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

disposizione di cui all'articolo 2.2 della Carta Servizi, messa in rilievo dalla società Tiscali Italia S.r.l., secondo la quale *“la procedura di trasloco deve concludersi nella tempistica di 120 giorni dalla ricezione della relativa richiesta”*. Infatti, a fronte della richiesta di trasloco formalizzata dall'istante con *verbal order* del 23 marzo 2015, la società Tiscali Italia S.p.A. ha espletato la relativa procedura in data 14 maggio 2015, nel rispetto della tempistica prevista da Carta Servizi. Pertanto, nel caso in esame, non si ravvisano gli estremi per l'applicazione dell'articolo 3, comma 2, della delibera n.73/11/CONS secondo il quale *“ai fini di cui al comma 1 è applicato l'indennizzo anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi”*.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente al rimborso degli importi fatturati dal 19 gennaio 2015 al 14 maggio 2015 e dell'importo di euro 254,59 addebitato nella fattura n. 170674510 del 2 marzo 2017 a titolo di *“ADSL - Restituzione promozione goduta”*, nonché dell'importo di euro 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali, sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il Corecom Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 21 giugno 2016 dalla sig.ra Bartolomiello, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice n. II5EVEYM61U8XS, mediante rimborso degli importi fatturati dal 19 gennaio 2015 al 14 maggio 2015 e dell'importo di euro 254,59 addebitato nella fattura n. 170674510 del 2 marzo 2017 a titolo di *“ADSL - Restituzione promozione goduta”* 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

per 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, 15/11/2017

Il Direttore
Mario Staderini