



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 141/18/DTC/Gu14/989/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**BENNI KALIN / 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 modificato, 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 "*Regolamento*") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/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 "*Regolamento sugli indennizzi*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

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 la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il Regolamento sugli indennizzi vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza del 17 maggio 2017, con la quale la sig.ra Benni Kalin 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 22 maggio 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 Benni Kalin, intestataria dell’utenza telefonica n. 041614XXX, ha contestato l’arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi inerenti al periodo di mancata fruizione del servizio telefonico.

In particolare, l’istante ha rappresentato che a fronte della sottoscrizione del contratto “*Tutto Incluso Full*” avvenuta nel mese di ottobre 2016, la società Tiscali Italia S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

provvedeva all'attivazione del solo servizio ADSL in data 26 dicembre 2016. Nonostante ripetuti reclami telefonici e la segnalazione inoltrata dall'istante a mezzo mail in data 9 gennaio 2017, il servizio telefonico veniva attivato solo alla fine del mese di febbraio 2017. Tuttavia, con la fattura n. 170216615 emessa in data 2 gennaio 2017 la società Tiscali Italia S.p.A. addebitava importi inerenti al periodo di mancata fruizione del servizio (6 dicembre 2016 - 28 febbraio 2018).

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il rimborso dell'importo di euro 71,16 addebitato nella fattura n. 170216615 del 2 gennaio 2017; ii. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata in data 6 giugno 2017 a mezzo posta elettronica ha rappresentato che *“in data 29 ottobre 2016 la cliente sottoscriveva il prodotto Suite Tutto Incluso sul cli 041614XXX (numerazione nativa Telecom Italia) e l'assegnazione di una numerazione aggiuntiva nativa Tiscali, la n. 0412001XXX. Il servizio in oggetto è stato attivato in data 2 dicembre 2016 relativamente alla parte ADSL e voce Second Line Tiscali, mentre in data 21 dicembre 2016 veniva espletata la NP della numerazione 041614XXX. Senza avere ricevuto alcuna segnalazione precedente sui canali preposti, in data 3 febbraio 2017 si censiva istanza GU5 con cui la cliente lamentava la mancata attivazione della parte voce. I occasione della lavorazione della procedura GU5, Tiscali apriva il ticket n. 1832202 per permuta errata – NPG, chiuso in data 14 febbraio 2017 con competenza Telecom. Per quanto concerne il lamentato ritardo di attivazione del servizio voce legato alla numerazione 041614XXX, si deve precisare che non si è trattato di un ritardo di attivazione, bensì di un problema tecnico (guasto) riscontrato nella rete primaria di competenza Telecom Italia segnalato solo con la ricezione del GU5. Contrariamente a quanto indicato dalla cliente nell'istanza, non risulta nessuna segnalazione precedente all'istanza GU5 del 3 febbraio 2017, infatti la comunicazione inviata a mezzo mail in data 9 gennaio 2017 all'indirizzo [spedizionicontratti@it.tiscali.com](mailto:spedizionicontratti@it.tiscali.com) non è stata ricevuta dalla società, in quanto trattasi di email automatica utilizzata per l'invio del materiale contrattuale e non abilitata alla ricezione di messaggi. Si precisa che i canali preposti all'assistenza clienti sono elencati nella carta servizi, nel contratto e nel sito web di Tiscali. Fermo quanto sopra, senza riconoscere alcuna pretesa avversa, la società propone la corresponsione della somma forfettaria di euro 50,00 a saldo e stralcio della vertenza”*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso dell'importo di euro 71,16 addebitato nella fattura n. 170216615 del 2 gennaio 2017 deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato 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 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*, segnatamente al periodo intercorrente dal 6 dicembre 2016 al 28 febbraio 2017 è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta dell'istante di rimborso dei relativi importi di cui al punto i., deve ritenersi accoglibile.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso delle sole spese sostenute dall'istante per l'avvio della procedura conciliativa innanzi al CORECOM Veneto, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A., nel corso della presente procedura, ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso;

### DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 17 maggio 2017 dalla sig.ra Benni Kalin, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

i. euro 71,16 (settantuno/16) a titolo di rimborso dell'importo addebitato indebitamente nella fattura n. 170216615 del 2 gennaio 2017, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

È 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 e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 dicembre 2018

Il Direttore  
Mario Staderini