



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*Direzione tutela dei consumatori*

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 142/18/DTC/Gu14/359/17**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**ORSI / 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 16 febbraio 2017, con la quale il sig. Orsi 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 20 febbraio 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. Orsi, intestatario dell’utenza telefonica n. 041970XXX, ha contestato la sospensione della linea telefonica, conseguente all’attivazione non richiesta da parte della società Tiscali Italia S.p.A. del servizio erogato precedentemente dall’operatore TeleTu S.p.A.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### *Direzione tutela dei consumatori*

In particolare, l'istante, già cliente TeleTu, ha rappresentato che in data 17 ottobre 2016 aderiva telefonicamente ad un'offerta commerciale vantaggiosa proposta da Tiscali Italia per la fornitura del servizio telefonico e del servizio ADSL; dopo pochi giorni, in data 20 ottobre 2016 in concomitanza alla ricezione della documentazione contrattuale, verificata la divergenza delle condizioni economiche applicate da quelle prospettate in sede di registrazione telefonica, l'istante, avvalendosi del diritto di ripensamento entro il termine dei 14 giorni, formalizzava il recesso contrattuale a mezzo raccomandata A.R. n. 15063864039 - 8 del 21 ottobre 2016, ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 25 ottobre 2016.

A distanza di quasi un mese, in data 10 novembre 2016 l'istante riscontrava l'indebita interruzione della linea telefonica, che risultava migrata in Tiscali Italia. Nonostante numerosi reclami telefonici, la linea telefonica rimaneva sospesa fino al 28 novembre 2016, data di attivazione dei servizi con la società Wind Tre.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per il disagio subito; ii. la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, mediante lo storno di tutti gli importi allo stato insoluti indebitamente fatturati a fronte di servizi mai usufruiti; iii. 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* a supporto della propria posizione.

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

*In primis*, si deve evidenziare che la *res controversa* si incentra sulla migrazione indebita dell'utenza telefonica n. 041970XXX, precedentemente attiva con l'operatore TeleTu, a seguito della mancata lavorazione della richiesta di recesso, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14, formulata dal sottoscrittore in data 21 ottobre 2016, entro il termine dei quattordici giorni lavorativi dalla richiesta di adesione del 17 ottobre 2016.

Da quanto documentato agli atti si evince che la società Tiscali Italia S.p.A., noncurante del predetto recesso contrattuale, ha acquisito indebitamente la risorsa numerica, determinando la sospensione della linea telefonica a far data dal 10 novembre 2016. Di



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

seguito, detta società, noncurante dei reclami inviati dall'istante a seguito della formalizzazione del recesso contrattuale, ha perseverato nella fatturazione di importi inerenti ai servizi non usufruiti, in quanto disdettati.

Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i., di liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL può ritenersi accoglibile, atteso che la totale interruzione di entrambi i servizi dal 10 novembre 2016 al 28 novembre 2016 può ricondursi all'acquisizione indebita della linea telefonica. *Ergo*, tale indebita sospensione, imputabile esclusivamente alla predetta società, legittima la liquidazione dell'indennizzo ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* da computarsi per ciascun servizio per il medesimo suddetto periodo di riferimento.

Parimenti, accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno di tutti gli importi fatturati a fronte della mancata fornitura di entrambi i servizi, formalmente disdettati.

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 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Veneto ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

### DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 16 febbraio 2017 dal sig. Orsi, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando l'importo di euro 7,50 *pro die* per il numero di 18 giorni di sospensione sia del servizio telefonico che del servizio ADSL dal 10 novembre 2016 al 28 novembre 2016 in conformità a quanto disposto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione tutela dei consumatori*

ii. 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*.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta altresì a provvedere alla risoluzione contrattuale e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente alla utenza telefonica n. 041970XXX, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti con emissione di relative note di credito e con ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

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