



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 149/17/DTC/Gu14/2222/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

RIELLO / 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 23 novembre 2017, con la quale la sig.ra Riello 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 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 Riello, titolare del contratto "*Aria Smart Basic*" identificato con il codice cliente n. 109273, ha contestato il mancato riscontro della richiesta di disdetta contrattuale, nonché l'attivazione di servizi non richiesti da parte della società Tiscali Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 8 maggio 2017 formalizzava la richiesta di disdetta del contratto "*Aria Smart Basic*" mediante invio di raccomandata A.R. n. 14951085880 - 7. Dopo pochi giorni, in data 11 maggio 2017 l'istante si vedeva recapitare un modem da parte di Tiscali Italia S.p.A., preceduto dall'invio mediante sms di un codice Pin e di una password. Con sorpresa, l'istante veniva a conoscenza dell'attivazione in pari data del pacchetto "*Tiscali 4G + Unlimited Basic*". Nonostante numerosi reclami, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva alla cessazione contrattuale e perseverava nell'emissione di fatture.

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

- i. la disdetta immediata del contratto;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e per la mancata o ritardata risposta ai reclami.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria dell'11 dicembre 2017, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che "*l'istante era titolare dal 6 febbraio 2012 di u servizio residenziale in tecnologia WIMAX con la società Aria S.p.A. A seguito della fusione della società scrivente con la società Aria S.p.A., tutta la base clienti di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

quest'ultima è stata acquisita automaticamente da Tiscali. Quando l'istante ha inviato la disdetta, Tiscali aveva già provveduto al passaggio dell'anagrafica sulla propria piattaforma, ad inviare la comunicazione al cliente con i nuovi codici e a predisporre l'invio del modem. Pertanto, non vi è stata attivazione di servizi non richiesti; semplicemente vi è stata una concomitanza di tempistiche tra il momento dell'invio della disdetta da parte dell'istante ed il passaggio della base clienti Aria in Tiscali. Giova inoltre evidenziare come il suddetto disagio non abbia comunque comportato alcun disservizio al cliente, in quanto la cessazione del servizio Aria era stata eseguita. In merito poi alla mancata risposta ai reclami, oltre alla disdetta non risultano altri reclami scritti da parte dell'istante. Ad ogni modo, la scrivente comunica di avere provveduto alla cessazione del servizio e ad annullare tutte le fatture emesse per un importo pari ad euro 77,88. Infine Tiscali comunica di avere proposto al cliente un importo di euro 100,00 al fine di chiudere bonariamente la vertenza in oggetto. La proposta è stata rifiutata dall'istante.".

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta dell'istante di cui al punto i., di risoluzione contrattuale può ritenersi superata, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. nel corso della presente procedura ha prodotto copia della schermata Siebel da cui si evince che il pacchetto "Tiscali 4G + Unlimited Basic" è stato disattivato, come risulta dalla dicitura "inactive".

Nel merito, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per la ritardata cessazione contrattuale e la fornitura di un servizio non richiesto non può ritenersi accoglibile, in quanto nel caso di specie la società Tiscali Italia S.p.A. ha attivato il predetto pacchetto in concomitanza all'acquisizione del bacino di clientela Aria, al fine di garantire la continuità dei servizi nella fase di *start up* della fusione societaria. Peraltro, la predetta attivazione è avvenuta in data 11 maggio 2017, quindi ancor prima della ricezione da parte dell'operatore della disdetta contrattuale formalizzata dall'istante a mezzo raccomandata A.R., come si evince dal timbro postale apposto sulla copia dell'avviso di ricevimento. Inoltre, va evidenziato che a fronte della fatturazione indebita non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti, in conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi. Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto in allegato alla memoria copia della nota di credito n.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

178406181 a storno integrale degli importi insoluti a decorrere dalla fattura n. 171421771 del 2 giugno 2017.

Da ultimo, può invece ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto *ii.*, di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo dell'8 maggio 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, nel corso della presente istruttoria la società Tiscali Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di informazioni in ordine all'indirizzo onde potere fare recapitare l'apparato Ariabox. Di conseguenza, a fronte della nota scritta inviata dall'istante in data 8 maggio 2017, in considerazione dei 169 giorni intercorrenti dal 7 giugno 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 23 novembre 2017, data di deposito dell'istanza introduttiva del procedimento *de quo*, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 169,00 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, oltre all'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese sostenute per la procedura conciliativa, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. nella presente procedura ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dall'istante medesimo;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 novembre 2017 dalla sig.ra Riello, è tenuta a pagare in favore dell'utente il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

i. euro 169,00 (centosessantanove/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 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*.

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, 20/12/2017

Il Direttore
Mario Staderini