



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 18/17/DTC/Gu14/208/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

EGIDIO / 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. 88/16/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 31 gennaio 2017, con la quale il sig. Egidio 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 1 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. Egidio, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 438730458 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0825998XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi successivi alla richiesta di disdetta contrattuale.

In particolare, a fronte di numerosi malfunzionamenti del servizio di connettività l'istante, in data 12 luglio 2016 chiedeva la cessazione del contratto di abbonamento. Successivamente, riceveva la fattura n. 161747389 del 2 agosto 2016 in cui venivano addebitati i canoni imputati dal 1 settembre 2016 al 31 ottobre 2016 e la successiva fattura n. 162187399 del 2 ottobre 2016, in cui venivano addebitati gli importi a titolo di "contributo di disattivazione", nonché di "ADSL - Restituzione promozione goduta"; importi ritenuti non dovuti.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) il rimborso integrale della fattura n. 161747389 del 2 agosto 2016 dell'importo di euro 58,10; ii) l'annullamento della fattura n. 162187399 del 2 ottobre 2016 dell'importo di euro 60,78; iii) la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL e per la ritardata cessazione contrattuale; iv) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 17 febbraio 2017, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che "in data 30 novembre 2015 il cliente tramite registrazione vocale aderiva al servizio Suite Tutto Incluso con la promozione illustrata nel corso del verbal order e nel contratto successivamente inviato presso il



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

domicilio del cliente. Tale promozione prevedeva il canone mensile scontato ad euro 26,95 per sempre, specificando in caso di disdetta nel corso dei primi tre anni dall'attivazione del servizio l'addebito in fattura dei costi di disattivazione e di un importo equivalente allo sconto già usufruito. Il servizio era attivato in data 8 dicembre 2015 e cessato nei termini il 24 agosto 2016, a seguito di disdetta trasmessa in data 12 luglio 2016. Il servizio, a causa della fatturazione bimestrale anticipata, è stato fatturato fino al 31 ottobre 2016. Con successiva fattura compensativa n. 162187399 Tiscali ha provveduto a stornare i canoni non dovuti successivi al 17 agosto 2016, ovvero successivi ai 30 giorni lavorativi previsti dal contratto per la gestione della disdetta del 12 luglio 2016. Ad oggi il cliente risulta debitore verso Tiscali dell'importo complessivo di euro 60,78 addebitato nella fattura n. 162187399 a titolo di contributo di disattivazione e di restituzione della promozione. Entrambi gli importi sono dovuti: la restituzione della promozione è dovuta in quanto il cliente ha dato disdetta prima della scadenza del vincolo di durata previsto dalla promozione (3 anni) e della debenza di tale addebito era stato informato nel verbal order e nel contratto; il contributo di disattivazione è parimenti dovuto e correttamente calcolato ed era anch'esso previsto. In merito al malfunzionamento del servizio, si rappresenta che non risulta pervenuto alcun reclamo scritto del cliente. Per quanto esposto, si rileva l'infondatezza in fatto ed in diritto delle pretese dell'istante e pertanto si richiede che la vertenza de qua sia rigettata".

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di rimborso dell'importo di euro 58,10 di cui alla fattura n. 161747389 del 2 agosto 2016, in cui venivano addebitati i canoni inerenti al periodo 1 settembre 2016 – 31 ottobre 2016, la stessa non deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha dimostrato di avere provveduto, già precedentemente all'avvio della procedura conciliativa, allo storno di euro 54,16, quale somma degli importi rispettivamente di euro 9,98 e di euro 44,18 imputati a titolo di canone ADSL dal 18 agosto 2016 al 31 ottobre 2016 mediante voce di accredito sulla successiva fattura compensativa, la n. 162187399 del 2 ottobre 2016.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto ii), di storno degli importi addebitati nella fattura n. 162187399 del 2 ottobre 2016, occorre operare un "distinguo".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Infatti per quanto concerne l'importo imputato a titolo di “contributo di disattivazione”, si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Tiscali Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione “prospetti informativi su offerte e condizioni economiche”, la società Tiscali Italia S.p.A. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati a questa Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.

Nel caso di specie, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore per la migrazione, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto espressamente anche in sede di adesione contrattuale, come si evince dalla copia dello schema contrattuale e dall'articolo 3, comma 2, delle condizioni generali di contratto allegate agli atti. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di storno dell'importo addebitato a titolo di “contributo di disattivazione” non deve ritenersi accoglibile.

Di converso, la richiesta dell'istante di storno dell'importo imputato a titolo di “ADSL - Restituzione promozione goduta” deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare il sig. Egidio della degenza degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute in caso di recesso anticipato. Al riguardo, l'informativa contenuta nello schema contrattuale e 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.

Da ultimo, in ordine al malfunzionamento del servizio ADSL, si deve evidenziare che, dalla scarsa documentazione prodotta in copia agli atti, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante.

Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, ed in particolare di segnalazioni di guasto durante il periodo di vigenza contrattuale, l'impossibilità di accertare l'“*an*”, il “*quomodo*” ed il “*quantum*” del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo, come da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

richiesta di cui al punto *iii*). Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante sempre al punto *iii*), inerente alla liquidazione di un indennizzo per ritardata cessazione, in quanto 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.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno parziale della fattura n. 162187399 del 2 ottobre 2016, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio, 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 C.C.I.A.A. di Avellino e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 31 gennaio 2017 dal sig. Egidio, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 438730458, mediante lo storno degli importi presenti nella fattura n. 162187399 del 2 ottobre 2016, mediante emissione di nota di credito, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio.

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 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 28/02/2017

Il Direttore
Mario Staderini