



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 19/17/DTC/Gu14/330/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

DE HAAN / 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 15 febbraio 2017, con la quale la sig.ra De Haan 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 17 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:

La sig.ra De Haan, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 437507893 ed intestataria dell'utenza telefonica n. 0415267XXX, ha contestato il mancato rimborso da parte della società Tiscali Italia S.p.A. dell'importo di euro 75,19, quale credito vantato dall'istante.

In particolare, l'istante ha rappresentato che a seguito della cessazione del contratto di abbonamento avvenuta in data 23 dicembre 2015, la società Tiscali S.p.A. emetteva la fattura n. 160427358 del 2 febbraio 2016 che riportava l'intero importo di euro 75,19 a credito dell'istante. Nonostante varie assicurazioni in ordine al versamento del predetto importo, la società Tiscali Italia S.p.A., pur riconoscendo la fondatezza di quanto richiesto, ometteva però di provvedere al predetto rimborso.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) il rimborso dell'importo di euro 75,19, quale credito di cui alla fattura n. 160427358 del 2 febbraio 2016; ii) la liquidazione di eventuali indennizzi; iii) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota del 24 febbraio 2017 inviata a mezzo posta elettronica si dichiarava disponibile al riconoscimento del rimborso di euro 75,19. Tuttavia, la predetta proposta non veniva accettata da parte istante.

PRESO ATTO della documentazione acquisita agli atti, ed in particolare della copia della fattura n. 160427358 emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 2 febbraio 2016, da cui si evince il credito di euro 75,19 in favore dell'istante;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

CONSIDERATO che, a fronte del mancato rimborso lamentato dall'istante, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere già provveduto alla restituzione dell'importo di euro 75,19 in favore della sig.ra De Haan e che, quindi, la richiesta dell'istante di cui al punto *i*) deve ritenersi accoglibile;

CONSIDERATO, di converso, che la richiesta dell'istante di cui al punto *ii*), non deve ritenersi accoglibile, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non si evince alcun documento che possa ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n.179/03/CSP e non è prevista alcuna fattispecie di indennizzo in ordine al mancato accredito di somme, sia pure dovute, secondo il quadro regolamentare vigente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione dell'importo di euro 75,19 a titolo di rimborso di cui alla fattura n. 160427358 del 2 febbraio 2016, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese procedurali 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;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 15 febbraio 2017 dalla sig.ra De Haan, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi:

- i) euro 75,19 (settantacinque/19) a titolo di rimborso del credito riconosciuto in favore dell'istante, giusta fattura n. 160427358 del 2 febbraio 2016, 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 01/03/2017

Il Direttore
Mario Staderini