



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 27/18/DTC/Gu14/255/18

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

INVIGORITO / 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 *"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"* *"Regolamento sugli indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 13 febbraio 2018 acquisita al protocollo generale al n. 10232/18, con la quale la sig.ra Invigorito 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 19 febbraio 2018 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 Invigorito, intestataria dell'utenza telefonica n. 0818850XXX, ha contestato l'arbitraria sospensione del servizio ADSL, nonché l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi successivi al passaggio ad altro operatore.

In particolare, l'istante ha rappresentato che nonostante il trasferimento della predetta risorsa numerica in TIM avvenuto in data 10 agosto 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti al servizio ADSL non dovuti e secondo un profilo tariffario non richiesto. Inoltre, l'istante riscontrava la sospensione del servizio ADSL dal 25 febbraio 2017 al 10 marzo 2017.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio ADSL; ii. la liquidazione di indennizzo per l'applicazione di un profilo tariffario non richiesto dal 10 agosto 2016 al 22 luglio 2017 e rimborso degli indebiti.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo posta certificata in data 9 marzo 2018 ha rappresentato quanto segue: *“la cliente era titolare dal 29 dicembre 2014 di un servizio ADSL e Voce denominato “Tutto Incluso Light”. L'offerta prevedeva un canone promozionale di euro 26,95 per tutta la durata contrattuale. Sul punto, si rileva che il passaggio dei servizi voce e ADSL da Tiscali a Telecom Italia si sia svolto in due fasi distinte. In data 26 luglio 2016, il Recipient avviava la fase 2, che si completava in data*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

12 agosto 2016 per la sola componente voce. Quanto al servizio ADSL, essa rimaneva attiva e regolarmente fruita fino all'8 maggio 2017, quando veniva espletata la migrazione della componente ADSL verso Telecom Italia. In assenza di formale richiesta di disdetta da parte della Cliente, la scrivente non poteva che mantenere il servizio attivo, garantendone la regolare erogazione fino al completamento della migrazione di tutte le componenti. Il servizio ADSL veniva correttamente fatturato per tutto il periodo in cui è rimasto attivo, alle medesime condizioni applicate fin dall'attivazione. In data 17 gennaio 2017 la scrivente, per buona pratica commerciale, provvedeva unilateralmente ad applicare uno sconto sul canone mensile, che da euro 26,95 passava ad euro 19,95. In pari data il cliente veniva informato in merito alla citata variazione. Successivamente con la nota di credito n. 188401632 Tiscali provvedeva ad adeguare anche il canone fatturato durante il periodo intercorrente dal 12 agosto 2016 ed il 17 giugno 2017, disponendo un rimborso di euro 35,74 attualmente in fase di erogazione. Per quanto concerne la sospensione del servizio ADSL, in data 11 gennaio 2017 Tiscali inviava una lettera di sollecito per la fattura del 2 dicembre 2016 rimasta insoluta. Atteso il mancato pagamento della fattura, oggetto di sollecito in data 27 febbraio 2017 Tiscali sospendeva il servizio ADSL e lo riattivava in data 3 marzo 2017, successivamente alla ricezione della conferma dell'avvenuto pagamento della fattura da parte della cliente. Pertanto, si richiede il rigetto dell'istanza".

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i., la stessa non può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio ADSL posta in essere dalla società Tiscali Italia S.p.A. dal 27 febbraio 2017 al 3 marzo 2017 è legittima, in considerazione del mancato pagamento della fattura n. 162500228 del 2 dicembre 2016, menzionata in memoria dalla società medesima, e del preavviso di sospensione, avvenuto con nota di sollecito di pagamento inviata dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 11 gennaio 2017, come si evince dalla copia della documentazione prodotta agli atti.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 5, comma 3 delle Condizioni generali di abbonamento della società Tiscali Italia S.p.A., in forza del quale *"in caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, Tiscali avrà facoltà di sospendere l'erogazione del servizio decorso inutilmente un termine di 7 giorni dal ricevimento di diffida scritta di pagamento. Qualora il cliente non provveda al pagamento dell'importo*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

sollecitato entro 30 giorni dalla sospensione, Tiscali avrà facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile". In specie, la sospensione è intervenuta dopo la diffida scritta di pagamento dell'11 gennaio 2017 e comunque a distanza di circa due mesi dalla data di scadenza della fattura n. 162500228 del 2 dicembre 2016, risultata insoluta.

Peraltro, l'istante non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento della predetta fattura entro il termine indicato nella nota di sollecito di pagamento.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per applicazione di profilo tariffario non richiesto, la stessa non può ritenersi accoglibile, atteso la società Tiscali Italia S.p.A. nel corso della presente istruttoria ha documentato di avere fatturato il servizio ADSL alle medesime condizioni applicate sin dall'attivazione dello stesso, allegando all'uopo la fattura di prima emissione, la n. 161976907 del 2 ottobre 2015 e la n. 162500228 relativa al bimestre gennaio 2017 - febbraio 2017. Al riguardo, la suddetta società ha dimostrato altresì di avere informato in data 17 gennaio 2017 l'istante in ordine all'applicazione *favor utentis* della scontistica del canone mensile.

Accoglibile può ritenersi solo la richiesta dell'istante sempre al punto ii., di rimborso dell'importo di euro 35,74, quale credito di cui alla nota n. 188401632 emessa in data 2 marzo 2018, ma attualmente non ancora erogata dalla predetta società.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 35,74 (trentacinque/74) a titolo di rimborso dell'importo di cui alla predetta nota di credito;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 13 febbraio 2018 dalla sig.ra Invigorito è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i. euro 35,74 (trentacinque/74), a titolo di rimborso del credito già riconosciuto nella nota n. 188401632 emessa in data 2 marzo 2018, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.



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, 30 marzo 2018

Il Direttore
Mario Staderini