



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 4/17/DTC/Gu14/2542/16

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ZORZI/ 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"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 5 dicembre 2016, con la quale il sig. Zorzi 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 12 dicembre 2016 prot. n. 63288/16/DIT 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. Zorzi, intestatario dell'utenza telefonica n. 0452078XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi successivi alla migrazione della numerazione in Telecom Italia S.p.A.

In particolare, l'istante ha rappresentato che, nonostante il passaggio in Telecom Italia S.p.A. avvenuto in data 19 gennaio 2015, come si evince dalla documentazione allegata agli atti ed in particolare dalla prima fattura emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. attestante l'attivazione dell'offerta "Tutto Voce", la società Tiscali Italia S.p.A., noncurante dei reclami telefonici, emetteva la fattura n. 150066994 dell'importo di euro 93,40 relativo ai canoni inerenti al bimestre 1 febbraio 2015 - 31 marzo 2015.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) il rimborso dell'importo di euro 93,40 fatturato nel conto n. 150066994; ii) la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 13 aprile 2016; 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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di rimborso dell'importo fatturato nel conto n. 150066994, la stessa può ritenersi accoglibile, atteso che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto la documentazione di dettaglio del traffico e delle connessioni a far data dal 1 febbraio 2015 al 31 marzo 2015, attestante la regolarità e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

continuità del servizio telefonico e del servizio ADSL e, quindi, l'assenza delle sospensioni/interruzioni amministrative.

Ergo, a fronte della mancata fruizione da parte dell'istante di entrambi i servizi (Voce + ADSL), non è fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla società Tiscali Italia S.p.A. e che, pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di rimborso dell'importo di euro 93,40 fatturato nel conto n. 150066994, indebitamente pagato dall'istante, può ritenersi accoglibile.

Da ultimo, non deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in quanto l'unica nota del 13 aprile 2016, prodotta dall'istante in copia al fascicolo istruttorio e redatta dalla Federconsumatori di Verona, oltre ad essere generica, è priva del relativo rapporto di trasmissione, e non può pertanto ricondursi nella fattispecie del reclamo, così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP.

RITENUTO, quindi, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 93,40 fatturato nel conto n. 150066994, e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali, in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il Corecom Veneto e per l'avvio della presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 5 dicembre 2016 dal sig. Zorzi, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante il rimborso dell'importo di euro 93,40 fatturato nel conto n. 150066994, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
2. La predetta società è tenuta, altresì, a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, al sig. Zorzi l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'art. 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, 23/01/2017

Il Direttore
Mario Staderini