



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 4/19/DTC/Gu14/1838/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
COPPOLA / 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 "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" (di seguito "*Regolamento*") come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 203/18/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" di seguito "*Regolamento sugli indennizzi*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTA l’istanza del 23 ottobre 2017 acquisita al protocollo generale al n. 74819/17, con la quale il sig. Coppola 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.;

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. Coppola, intestatario dell’utenza telefonica n. 0810639xxx, ha contestato la mancata lavorazione della richiesta di disdetta contrattuale, nonché la indebita fatturazione da parte della società Tiscali Italia S.p.A. di importi inerenti ad un servizio mai usufruito, in quanto mai attivato e di seguito disdettato.

In particolare, l’istante ha rappresentato che nel mese di settembre 2016 sottoscriveva un contratto di abbonamento avente a oggetto la fornitura dei servizi voce e dati. A fronte della mancata attivazione di entrambi i servizi, l’istante mediante contatto telefonico anticipava la volontà di disdire il contratto telefonico. Di seguito, l’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

formalizzava la disdetta contrattuale con raccomandata A.R. in data 2 gennaio 2017. Nonostante la disdetta contrattuale, la società Tiscali Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai attivato, in quanto formalmente disdettato dall'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. lo storno di tutti gli importi fatturati inerenti al servizio mai attivato; ii. la liquidazione di un indennizzo per il disagio subito; 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*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto i., di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti importi allo stato insoluti, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società Tiscali Italia S.p.A. a fronte di un servizio mai usufruito e successivamente disdettato dall'istante mediante l'invio in data 2 gennaio 2017 della relativa documentazione. La suddetta richiesta di storno, da ritenersi accoglibile, deve interessare tutti gli importi fatturati a far data dal termine di efficacia della disdetta contrattuale, ovvero dei trenta giorni previsti dalla tempistica contrattuale.

Peraltro, a prescindere dalla formalizzazione della richiesta di cessazione contrattuale, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare *per tabulas* la sussistenza di traffico telefonico e delle singole connessioni, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi alla suddetta richiesta.

Di converso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., inerente alla liquidazione di un indennizzo per il disagio subito, atteso 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.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso CORECOM Campania ed è ricorso ad assistenza tecnica per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 ottobre 2017 dal sig. Coppola, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 0810639xxx, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati a decorrere dal mese di febbraio 2017, con contestuale emissione di nota di credito e ritiro della eventuale pratica di recupero crediti.

2. La predetta società è, altresì, tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

È 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 trasmessa alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 7 febbraio 2019



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Il Direttore
Mario Staderini