



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 40/18/DTC/Gu14/2326/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

ABBAMONDI / 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 dell'11 dicembre 2017 acquisita al protocollo generale al n. 86278/17, con la quale il sig. Abbamondi 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 28 dicembre 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. Abbamondi, intestatario dell'utenza telefonica n. 081645XXX, ha contestato la ritardata lavorazione della richiesta di disdetta contrattuale, nonché la conseguente indebita fatturazione da parte della società Tiscali Italia S.p.A. di importi inerenti al servizio ADSL, non più usufruito.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 11 febbraio 2017 richiedeva la cessazione del contratto di abbonamento avente ad oggetto la fornitura del solo servizio ADSL inerente alla suddetta utenza telefonica, mediante invio di missiva a mezzo PEC. A fronte di vari solleciti, la società Tiscali Italia S.p.A. con SMS del 3 marzo 2017 comunicava all'istante il seguente testo: "*Servizio Clienti Tiscali: abbiamo ricevuto la sua documentazione e provveduto ad inoltrarla al settore competente*". A distanza di pochi giorni, in data 16 marzo 2017 l'istante riceveva un secondo messaggio, riportante la seguente comunicazione: "*Gentile Cliente la disdetta via fax non è valida, è necessario inviare raccomandata A.R. all'indirizzo Tiscali Italia S.p.A. Loc. Sa Illetta SS 195 Km*". Solo in data 4 maggio 2017, detta società provvedeva alla dismissione del servizio ADSL, senza però procedere alla liberazione della portante, tale da ostacolare la richiesta dell'istante di attivazione del servizio in Fibra con la società TIM S.p.A. che veniva espletata positivamente solo in data 8 agosto 2017. Peraltro, nonostante la disdetta contrattuale, più volte reiterata a mezzo fax e a mezzo PEC, la società Tiscali Italia S.p.A.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, in quanto formalmente disdettato dall'istante.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i. il risarcimento per la fornitura di un servizio non richiesto per tutto il periodo superiore al termine di 30 giorni dalla disdetta, per il numero di 148 giorni di ritardo fino all'8 agosto 2017; ii. lo storno di tutti gli importi fatturati oltre il termine di efficacia dei trenta giorni per la disdetta; iii. il risarcimento per la mancata risposta al sollecito e ai reclami; iv. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo PEC in data 16 gennaio 2018 ha rappresentato quanto segue: *“il sig. Abbamondi non ha mai inviato formale e corretta richiesta di disdetta tramite raccomandata A.R., come previsto dall'articolo 3, comma 2, delle Condizioni generali di contratto. In ordine alla richiesta di disdetta inviata a mezzo pec, è importante rilevare come la casella non sia deputata alla ricezione di comunicazioni da parte dei clienti. Infatti la stessa non è pubblicizzata in alcun modo sul sito Tiscali e sulla Carta dei servizi. Per quanto riguarda, invece, la richiesta di disdetta inviata a mezzo fax dal Cliente, si osserva come tale modalità non sia corretta. Infatti, come sopra indicato, le Condizioni generali di contratto prevedono espressamente l'invio di una raccomandata A/R con allegato il documento di identità dell'intestatario del contratto. Pertanto, nonostante Tiscali abbia in diverse occasioni comunicato al Cliente la modalità di invio della richiesta di disdetta, la stessa non è mai pervenuta corretta alla scrivente. Tuttavia, appurata la volontà del Cliente, in via del tutto eccezionale, la scrivente ha comunque dato seguito alla richiesta dell'istante, inserendo la cessazione sui propri sistemi, che veniva espletata positivamente da Telecom Italia in data 3 maggio 2017, Giova precisare come il servizio ADSL sia stato fruito regolarmente sino alla data di cessazione. Il fatto poi che il servizio ADSL fosse attivo sui sistemi Tiscali non impediva di certo a Telecom l'attivazione della fibra, come invece affermato dall'istante. Infatti l'attivazione di un servizio su fibra Telecom è completamente disgiunta dal collegamento nella centrale telefonica della ADSL Tiscali. Si presume, quindi, che gli impedimenti all'attivazione della fibra, adottati da Telecom o dal Cliente stesso, fossero di altra natura. Tiscali peraltro ha provveduto a stornare le ultime due fatture insolute, compreso il contributo di disattivazione mediante emissione di nota di credito del 3 luglio 2017”.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento* e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto i., relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede. Tanto premesso, la richiesta di ristoro del disservizio lamentato dall'istante può essere valutata alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

Tanto premesso, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto i., inerente alla liquidazione di un indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto, atteso che nella specie trattasi di un servizio richiesto, ma poi successivamente disdettato. Inoltre, si deve rilevare 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.

Di seguito, la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno degli importi allo stato insoluti fatturati deve ritenersi superata, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto copia della nota di credito n. 178403375 emessa in data 3 luglio 2017, con la quale sono stati stornati tutti gli importi fatturati successivamente alla dismissione del servizio ADSL avvenuta in data 3 maggio 2017, provando all'uopo *per tabulas* la sussistenza di connessioni fino alla predetta data.

Da ultimo, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per mancato/ritardato riscontro ai reclami, a partire dal primo dell' 11 febbraio 2017, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle deliberazioni dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Tiscali Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito la richiesta di informazioni in ordine alla dismissione del servizio ADSL. Di conseguenza, a fronte della



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

nota scritta inviata dall'istante in data 11 febbraio 2017, in considerazione dei 50 giorni intercorrenti dal 14 marzo 2017 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 3 maggio 2017, data di effettiva dismissione del servizio ADSL, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 50,00 a titolo di indennizzo per il riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 a titolo di indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo dell'11 febbraio 2017, e dell'importo di euro 150,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali considerato che l'istante ha esperito il tentativo di conciliazione presso il CORECOM Campania e si è fatto assistere nella presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 11 dicembre 2017 dal sig. Abbamondi è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

- i. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, del *Regolamento sugli indennizzi*.
- ii. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 17 maggio 2018

Il Direttore
Mario Staderini