



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 44/17/DTC/Gu14/358/17
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CECCHINATO/ 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. 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 16 febbraio 2017 acquisita al protocollo generale al n. 26835/16, con la quale il sig. Cecchinato 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 20 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:

Il sig. Cecchinato, intestatario del contratto identificato con il codice cliente n. 419735349 e intestatario dell'utenza telefonica n. 041714XXX, ha contestato la fatturazione da parte della società Telecom Italia S.p.A. di importi emessi successivamente alla richiesta di disdetta contrattuale.

In particolare, l'istante a seguito del passaggio ad altro operatore avvenuta in data 1 giugno 2016 e della richiesta di cessazione del contratto di abbonamento, reiterata poi nel mese di settembre 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio non più usufruito, in quanto formalmente disdettato dall'istante, con emissione delle seguenti fatture, la n. 161323163 del 2 luglio 2016 dell'importo di euro 51,91 e la n. 161791851 del 2 settembre 2016 dell'importo di euro 47,64.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la risoluzione contrattuale in esenzione spese e lo storno di tutti gli importi insoluti ed il ritiro della pratica di recupero crediti; *ii)* 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*.

La richiesta dell'istante di cui al punto *i)*, di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno degli



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

importi allo stato insoluti deve ritenersi accoglibile, in quanto non risulta fondata alcuna pretesa creditoria vantata dalla società Tiscali Italia S.p.A. a fronte di un servizio non più usufruito, poiché disdettato dall'istante a far data dal mese di giugno 2016.

Tuttavia, 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 a far data dal mese di giugno 2016, al fine di giustificare la fatturazione di importi successivi alla suddetta richiesta.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante l'annullamento di tutti gli importi allo stato insoluti, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute per la procedura conciliativa innanzi al CORECOM Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 16 febbraio 2017 dal sig. Cecchinato, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza telefonica n. 041714560, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato insoluti, a decorrere dal mese di giugno 2016, con contestuale emissione di note di credito e con ritiro delle attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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, 21/04/2017

Il Direttore
Mario Staderini