



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 48/17/DTC/Gu14/152/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

PEDONE / 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. 32/14/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 23 gennaio 2017, con la quale il sig. Pedone 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 25 gennaio 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. Pedone, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 435965605 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0452078XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi successivi alla richiesta di cessazione del contratto di abbonamento.

In particolare, a seguito della disdetta contrattuale inviata in data 18 novembre 2015, l'istante riceveva la fattura n. 152847851 dell'importo di euro 51,30, in cui venivano addebitati i canoni ADSL inerenti al periodo 1 dicembre 2015 - 31 gennaio 2016, e la fattura successiva n. 160197850 dell'importo di euro 168,63, in cui veniva addebitato l'importo di euro 69,42 iva esclusa a titolo di "*contributo di disattivazione*", nonché l'importo di euro 89,34 iva esclusa a titolo di "*ADSL - Restituzione promozione goduta*".

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) lo storno degli importi addebitati nelle fatture n. 152847851 e n. 160197850; ii) il rimborso dell'importo di euro 69,90 imputato nella fattura di prima emissione a titolo di "*contributo bollettino postale*"; iii) la liquidazione di indennizzi per attivazione non richiesta, per errata fatturazione e per assenza di trasparenza contrattuale; iv) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 14 febbraio 2017, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che "*in data 18 novembre 2015 il cliente inviava disdetta del servizio. In data 23 dicembre 2015 Tiscali inviava la richiesta a*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Telecom di cessazione della linea. In data 21 dicembre 2015 Tiscali inviava al cliente una lettera di messa in mora per la presenza di insoluti. A fronte dei reclami, in data 5 aprile 2016 Tiscali comunicava che a seguito della cancellazione del servizio avvenuta in data 23 dicembre 2015, è stata emessa la relativa fattura di chiusura. La fattura n. 1601978850 del 2 gennaio 2016 di euro 168,63 conteggia il contributo di disattivazione previsto ed il rimborso dei canoni inerenti a periodi di mancata fruizione del servizio. Per completezza si evidenzia che sono presenti log fino al 10 dicembre 2015. Poiché la cessazione del servizio è avvenuta in data 23 dicembre 2015, Tiscali, in ragione della fatturazione bimestrale anticipata, ha addebitato al cliente i canoni fissi fino al 31 gennaio 2016, ma ha successivamente provveduto a stornarli con fattura compensativa, in quanto non dovuti. Pertanto, si richiede il rigetto dell'istanza, in quanto infondata in fatto ed in diritto".

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno integrale della fattura n. 152847851 del 2 novembre 2015 dell'importo di euro 51,30, in cui venivano addebitati i canoni ADSL inerenti al periodo 1 dicembre 2015 – 31 gennaio 2016, la stessa non deve ritenersi accoglibile, in quanto la dismissione effettiva dei servizi è avvenuta in data 23 dicembre 2015, come documentato dalla società medesima, che ha provveduto *sua sponte* allo storno dei relativi canoni imputati a far data dal 24 dicembre 2015 mediante accredito nella successiva fattura compensativa del 2 gennaio 2016, quindi ancor prima dell'avvio della procedura conciliativa.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante sempre al punto i), di storno della fattura n. n. 160197850 del 2 gennaio 2016, occorre operare un "*distinguo*". Infatti per quanto concerne l'importo di euro 69,42 iva esclusa imputato a titolo di "*contributo di disattivazione*", si deve evidenziare che nella tabella riepilogativa pubblicata nel sito web di Tiscali Italia, peraltro consultabile mediante il sito www.agcom.it nella sezione "prospetti informativi su offerte e condizioni economiche", la società Tiscali Italia S.p.A. ha riportato i costi di disattivazione, che sono stati comunicati a questa Autorità nel corso dell'istruttoria finalizzata all'accertamento in ordine all'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

Nel caso di specie, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto anche in sede di adesione contrattuale. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dell'importo di euro 69,42 iva esclusa a titolo di *“contributo di disattivazione”* non deve ritenersi accoglibile.

Di converso, la richiesta dell'istante di storno dell'importo di euro 89,34 iva esclusa a titolo di *“ADSL - Restituzione promozione goduta”* deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare il sig. Pedone della debenza degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute in caso di recesso anticipato. Al riguardo, l'informativa resa all'istante in sede di *verbal order*, a cui fa riferimento la memoria prodotta dalla società Tiscali Italia S.p.A., non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, atteso che la stessa, contenuta nel seguente fonogramma *“ in caso di recesso nel corso dei primi 36 mesi, sarà dovuto, oltre al costo di disattivazione, un importo equivalente allo sconto usufruito”*, oltre a risultare generica, non precisa l'esatto ammontare degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute, di cui l'operatore può richiedere la ripetizione in caso di recesso anticipato. Pertanto, deve ritenersi accoglibile la richiesta segnatamente allo storno parziale della fattura n. 160197850 del 2 gennaio 2016.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di rimborso dell'importo di euro 69,90 imputato nella fattura di prima emissione a titolo di *“contributo bollettino postale”*, la stessa deve ritenersi accoglibile, atteso che l'operatore non ha fornito alcuna argomentazione difensiva, così da ritenere non contestata la richiesta di rimborso del predetto importo. Nel merito, si evidenzia che l'operatore avrebbe dovuto quanto meno dimostrare la previsione di tale costo in sede di adesione contrattuale, in ossequio al principio di buona fede, di correttezza e di trasparenza pre - contrattuale e contrattuale.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iii), inerente alla liquidazione di un indennizzo per attivazione non richiesta, per errata fatturazione e per assenza di trasparenza contrattuale, in quanto 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno parziale della fattura n. 160197850 del 2 gennaio 2016, al rimborso dell'importo di euro 69,90 (*sessantanove/90*) imputato nella fattura di prima emissione a titolo di "*contributo bollettino postale*", nonché dell'importo di euro 100,00 (*cento/00*), a titolo di rimborso delle spese procedurali, sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il Corecom Veneto e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 gennaio 2017 dal sig. Pedone, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 435965605, mediante lo storno parziale della fattura n. 160197850 del 2 gennaio 2016, con contestuale emissione di nota di credito, nonché il rimborso dell'importo di euro 69,90 (*sessantanove/90*) imputato nella fattura di prima emissione a titolo di "*contributo bollettino postale*", con maggiorazione degli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza.

2. La predetta società è, altresì, tenuta a 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.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

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