



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 53/17/DTC/Gu14/591/17

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

BAILA CONMIGO DI B. / 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"* di seguito *"Regolamento indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 21 marzo 2017, con la quale la sig.ra B., titolare della ditta Baila Connigo, 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 23 marzo 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:

La sig.ra B., titolare della ditta Baila Connigo, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 438316372 ed intestatario dell'utenza telefonica n. 0899432XXX, ha contestato l'arbitraria fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia S.p.A. di importi successivi alla richiesta di migrazione verso altro operatore.

In particolare, a fronte di numerosi malfunzionamenti del servizio voce e ADSL l'istante, nel mese di maggio 2016 chiedeva il trasferimento della predetta risorsa numerica verso altro operatore. Nonostante il predetto passaggio avvenuto in data 9 maggio 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. perseverava nella fatturazione di importi indebiti e non forniva riscontro al reclamo del 1 agosto 2016.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la risoluzione del contratto in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno degli importi fatturati a decorrere dal mese di maggio 2016; ii) la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e ADSL; iii) la liquidazione di un indennizzo per la risposta ai reclami; iv) il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria del 12 aprile 2017, inviata in pari data a mezzo posta certificata, ha evidenziato che *“In data 14 novembre 2014 il cliente aderiva al servizio Suite Tutto Incluso affari 20MB. Il servizio veniva attivato in data 24 novembre 2014. In data 1 dicembre 2014 su segnalazione del cliente Tiscali apriva ticket di guasto n. 1530962 chiuso e risolto in data 2 dicembre 2014 ed il cliente*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

confermava a Tiscali la risoluzione del guasto. Nel 2015 è presente un contatto in cui il cliente lamentava la performance del servizio che a suo dire non gli consentiva di navigare oltre i 7M. Pertanto, fatta eccezione per il guasto presentatosi subito dopo l'attivazione del servizio, che è stato risolto in un paio di giorni, non sono stati riscontrati ulteriori guasti sulla linea, né segnalazioni non gestite dalla scrivente. Si allegano i log ADSL ed i tabulati voce da cui risulta un utilizzo regolare e continuo del servizio. In data 9 maggio 2016 il servizio migrava ad altro operatore. Tuttavia il servizio è stato fatturato fino al 31 luglio 2016 a causa della modalità di fatturazione a bimestralità anticipata. Con l'emissione della fattura compensativa si è provveduto ad effettuare lo storno dei canoni non dovuti successivi alla data di migrazione”.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno degli importi addebitati successivamente all'espletamento della procedura di migrazione avvenuta in data 9 maggio 2016, occorre operare un “*distinguo*”.

Infatti per quanto concerne l'importo 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.

Nel caso di specie, si deve far presente che, a prescindere dalla conformità del costo fatturato a quello sostenuto dall'operatore per la migrazione, il costo di disattivazione, oggetto di contestazione, è stato previsto espressamente anche in sede di adesione contrattuale, come si evince dalla copia dello schema contrattuale e dall'articolo 3, comma 2, delle condizioni generali di contratto allegate agli atti. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto i), di storno dell'importo imputato a titolo di “*contributo di disattivazione*” non deve ritenersi accoglibile.

Di converso, deve ritenersi accoglibile la richiesta di risoluzione contrattuale e di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi addebitati a far data dall'espletamento della procedura di migrazione avvenuto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

in data 9 maggio 2016, come peraltro confermato dalla società medesima nella memoria prodotta agli atti; sul punto, inoltre, si deve rilevare che la società Tiscali Italia S.p.A., riconoscendo la non debenza degli importi fatturati successivamente al trasferimento della risorsa numerica verso altro operatore, ha documentato lo storno dei soli canoni fatturati a decorrere dal mese di maggio 2016 mediante voce di accredito sulla fattura compensativa, la n. 161479126 del 2 luglio 2016 con esclusione dell'importo di euro 349,51 imputato titolo di *"ADSL - Restituzione promozione goduta"*. Al riguardo, la richiesta di storno del predetto importo deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare la sig.ra B. della debenza degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute in caso di recesso anticipato. Nel caso di specie, l'informativa contenuta nello schema contrattuale, prodotto in copia agli atti, non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, in quanto non rende edotto l'istante in ordine all'esatto ammontare degli importi equivalenti agli sconti e alle promozioni godute, di cui l'operatore può richiedere la ripetizione in caso di recesso anticipato.

Di converso, in ordine al malfunzionamento del servizio voce e ADSL nel corso della vigenza contrattuale, si deve evidenziare che, dalla scarsa documentazione prodotta in copia agli atti, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante.

Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, ed in particolare di segnalazioni di guasto durante il periodo di vigenza contrattuale, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo, come da richiesta di cui al punto ii).

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii) può ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 1 agosto 2016, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento 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"*. Di conseguenza, a fronte del reclamo scritto inoltrato dall'associazione Federconsumatori di Salerno per conto dell'istante in data 1 agosto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

2016, in considerazione dei 202 giorni intercorrenti dal 31 agosto 2016 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 21 marzo 2017, data di deposito dell'istanza introduttiva della presente procedura, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 202,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno degli importi fatturati successivamente alla migrazione espletata in data 9 maggio 2016, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio pari ad euro 35,54, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 202,00 per la mancata risposta al reclamo del 1 agosto 2016 e dell'importo di euro 100,00, a titolo di rimborso delle spese procedurali, sostenute dall'istante per il tentativo di conciliazione esperito presso il CORECOM Campania e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 21 marzo 2017 dalla sig.ra B., titolare della ditta Baila Connigo, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 438316372, mediante lo storno degli importi fatturati a decorrere dal mese di maggio 2016, mediante emissione di nota di credito, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio.

2. La predetta società è tenuta, altresì, corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario:

i) euro 202,00 (duecentodue/00) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 1 agosto 2016, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) 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*.



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, 25/05/2017

Il Direttore
Mario Staderini