



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 6/17/DTC/Gu14/2452/16

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

RINALDI / 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 23 novembre 2016 prot. n. 61043, con la quale il sig. Rinaldi 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 novembre 2016 prot. n. 61578/16/DIT 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. Rinaldi, intestatario dell'utenza telefonica n. 0165253XXX, ha contestato il mancato riscontro alla richiesta di recesso contrattuale da parte della società Tiscali Italia S.p.A., nonché la conseguente indebita fatturazione di importi inerenti ad un servizio mai usufruito.

In particolare, nel mese di luglio 2016 la moglie dell'istante aderiva ad un'offerta commerciale che prevedeva condizioni economiche migliorative proposta dalla società Tiscali Italia S.p.A., ritenendo che l'agente commerciale fosse un *dealer* di Telecom Italia; di seguito, l'istante, scoprendo il raggirio, comunicava di volere rimanere in Telecom Italia.

Pur tuttavia, nonostante la mancata attivazione dei servizi, la società Tiscali Italia S.p.A. emetteva la fattura n. 1611920121 dell'importo di euro 123,70 del 2 settembre 2016. Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: i) la risoluzione contrattuale in esenzione spese e lo storno di tutti gli importi fatturati con ritiro delle pratiche di recupero crediti; ii) la liquidazione di un indennizzo per i disagi subiti; 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La richiesta dell'istante di cui al punto i), di risoluzione contrattuale in esenzione spese e di storno degli importi fatturati successivamente alla richiesta di cessazione contrattuale, deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte della contestazione sollevata dall'utente in ordine agli importi fatturati nel conto n. 1611920121 del 2 settembre 2016, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura dei servizi, fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio del traffico generato dall'utenza telefonica in epigrafe. Per quanto sopra esposto, la fatturazione di tutti gli importi inerenti al contratto *de quo* è da considerarsi indebita; *ergo*, la richiesta di storno dei relativi importi di cui al punto i), può ritenersi accoglibile.

Diversamente, la richiesta dell'istante di cui al punto ii), di liquidazione di un indennizzo per il disagio subito, non deve ritenersi accoglibile, 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.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte inerente alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno degli importi addebitati nel conto n. 1611920121 del 2 settembre 2016, nonché di tutti gli eventuali importi fatturati successivamente, oltre alla liquidazione dell'importo di euro 100,00, a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante, in considerazione della mancata adesione della società Tiscali Italia S.p.A. alla procedura conciliativa esperita presso il CORECOM e per la presente procedura;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 23 novembre 2016 dalla sig. Rinaldi, è tenuta a provvedere alla risoluzione contrattuale in esenzione spese e alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 439052152, mediante lo storno degli importi addebitati nella fattura n. 1611920121 del 2 settembre 2016 con emissione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

di relative note di credito, nonché di tutti gli eventuali importi fatturati successivamente, provvedendo, nel contempo, al ritiro delle eventuali pratiche di recupero crediti.

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a corrispondere, a mezzo bonifico o assegno bancario, al sig. Rinaldi l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'art. 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 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, 23/01/2017

Il Direttore
Mario Staderini