



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 87/17/DTC/Gu14/1782/16
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAMPANA / 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. 125/17/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"* di seguito *"Regolamento indennizzi"*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

VISTA l'istanza del 15 luglio 2016, con la quale il sig. Campana 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 luglio 2016 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. Campana, intestatario dell'utenza telefonica n. 0421222XXX, 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, l'istante ha rappresentato che in data 17 luglio 2013 aderiva all'offerta commerciale "*Tutto incluso Light*" che prevedeva un canone promozionale mensile di euro 19,95 iva inclusa valido per 24 mesi, quindi fino al 16 luglio 2015. Alla ricezione della fattura n. 151463752 del 3 giugno 2015 riscontrava l'addebito del canone di euro 20,11 iva al 22% inclusa (in luogo di euro 19,95 iva al 21% inclusa) fino al 16 luglio 2015, nonché l'addebito di euro 37,93 imputato a titolo di canone ADSL fino al 31 agosto 2015 e di euro 3,34 imputato a titolo di canone voce sempre fino al 31 agosto 2015. Pertanto, a fronte della fatturazione di importi maggiori, in data 25 giugno 2015 l'istante richiedeva il passaggio ad altro operatore. Di seguito, in data 3 agosto 2015 la società Tiscali Italia S.p.A. emetteva la fattura n. 152040023 dell'importo complessivo di euro 319,36, comprensivo dell'importo di euro 35,54 iva esclusa imputato a titolo di contributo di disattivazione e dell'importo di euro 255,80 iva esclusa imputato a titolo di "*ADSL - Restituzione della promozione non goduta*".

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante chiede: *i)* la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture e lo storno ed il rimborso degli importi fatturati in eccedenza; *ii)* il rimborso delle spese procedurali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

La società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo email del 26 luglio 2016 ha formulato una proposta transattiva, riconoscendo *“l’azzeramento dell’insoluto di euro 319,36, la chiusura posizione recupero crediti, nonché un indennizzo per la mancata comparizione in sede conciliativa pari ad euro 50,00”*. Tale proposta non è stata accettata dalla parte istante.

Con riferimento alla richiesta dell’istante di cui al punto *i)*, di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il ricalcolo delle fatture e lo storno ed il rimborso degli importi fatturati in eccedenza, 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, pari ad euro 35,54 iva esclusa imputato nella fattura n. 152040023 del 3 agosto 2015 è stato previsto espressamente in sede di adesione contrattuale, come si evince dall’articolo 3, comma 2, delle condizioni generali di contratto di Tiscali Italia. Pertanto, la richiesta dell’istante di cui al punto *i)*, di storno del predetto importo imputato a titolo di *“contributo di disattivazione”* non deve ritenersi accoglibile.

Di converso, deve ritenersi accoglibile la richiesta di regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile, mediante lo storno degli importi addebitati a far data dall’espletamento della procedura di migrazione; sul punto, inoltre, si deve rilevare che la società Tiscali Italia S.p.A., pur riconoscendo la non debenza degli importi fatturati successivamente al trasferimento della risorsa numerica verso altro operatore, ha documentato lo storno dei soli importi di euro 37,93 e di euro 3,34 imputati rispettivamente a titolo di *“canone ADSL”* e di *“canone voce”* fino al 31 agosto 2015



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

mediante voce di accredito sulla successiva fattura n. 152040023 del 3 agosto 2015, con esclusione dell'importo di euro 255,80 iva esclusa 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 il sig. Campana 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, 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.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente allo storno di tutti gli importi addebitati nella fattura n. 152040023 del 3 agosto 2015, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio pari ad euro 35,54 iva esclusa, nonché al rimborso degli importi di euro 37,93 e di euro 3,34 imputati nella fattura n. 151463752 del 3 giugno 2015 rispettivamente a titolo di "canone ADSL" e di "canone voce" fino al 31 agosto 2015 e alla liquidazione dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle sole spese procedurali sostenute per la procedura conciliativa, in considerazione del fatto che la società Tiscali Italia S.p.A. nella presente procedura ha comunque formulato una proposta soddisfattiva per l'utente a chiusura del presente contenzioso, non accettata dall'istante medesimo;

DETERMINA

1. La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 15 luglio 2016 dalla sig. Campana, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 437506328, mediante lo storno degli importi addebitati nella fattura n. 152040023 del 3 agosto 2015, mediante emissione di nota di credito, con esclusione del solo costo di disattivazione del servizio, ed il rimborso degli importi rispettivamente di euro 37,93 e di euro 3,34 imputati nella fattura n. 151463752 del 3 giugno 2015 a titolo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

di “canone ADSL” e di “canone voce” fino al 31 agosto 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza.

2. La predetta società è tenuta, altresì, corrispondere all’utente, mediante bonifico o assegno bancario l’importo di euro 50,00 (cinquanta/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 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, 11/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini