

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/23348/2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.) IL DIRETTORE

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”;

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”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

Visto l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'Agcom e il Co.Re.Com. Sicilia, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Co.Re.Com.);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 27/09/2018

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. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, titolare del contratto identificato con codice cliente XXXXXX ed intestatario dell’utenza telefonica XXXXXXXXXX ha contestato alla società Tiscali Italia S.p.A. la fatturazione emessa successivamente alla richiesta della disdetta contrattuale. In particolare, a fronte di svariati disservizi sull’utenza telefonica de qua lo stesso chiedeva la migrazione della propria utenza e la contestuale cessazione del contratto di abbonamento. Successivamente, riceveva la fattura n.162338991 del 02/11/2016 nella quale venivano addebitati gli importi a titolo di “contributo di disattivazione”, nonché di “ADSL – Restituzione promozione goduta”, importi ritenuti non dovuti. In base a tali premesse l’istante ha richiesto : 1) il rimborso della fattura n. 162338991 del 02/11/2016; 2) l’indennizzo per il malfunzionamento della linea per 15 giorni.

L’operatore Tiscali Italia S.p.A., di seguito Tiscali , società o operatore, nel rispetto del termine impartiti dalla nota di avvio del procedimento, ha depositato la memoria e la pertinente documentazione, nella quale in sintesi ed a difesa del proprio operato, ha dichiarato quanto segue. L’istante è titolare dal 30/10/2014 di un servizio ADSL e Voce sulla linea telefonica 095913381 ed in data 10/10/2014, ha aderito tramite un Dealer Tiscali all’offerta di Tiscali “Tutto Incluso Full” sottoscrivendo il pertinente contratto. Nella successiva data dell’11/10/2014 la società inviava all’indirizzo mail indicato dall’istante, il plico contenente le condizioni generali di contratto e le caratteristiche dell’abbonamento sottoscritto dallo stesso. In seguito e precisamente nella data del 21/10/2016, per espressa richiesta dell’utente, l’utenza de qua migrava vero altro operatore ed in data 02/11/2016 veniva emessa la fattura di chiusura n. 162338991 pari ad euro 528,83, di cui euro 35,54 addebitati per contributo di disattivazione ed euro 427,98 per restituzione promozione goduta ed un accredito di euro 30,05, per l’annullamento dei canoni fatturati anticipatamente per il periodo dal 22/10/2016 al

30/11/2016. Nel proseguo della memoria, l'operatore ha contestato le richieste mosse dall'utente nei propri confronti ed ha rivendicato in toto le somme addebitate nella fattura oggetto di contestazione da parte dell'istante atteso che il medesimo era a conoscenza dei costi dovuti in caso di recesso anticipato dal contratto come da documentazione inviata nella dell'11/10/2014. Difatti la promozione sottoscritta dall'utente, prevedeva un listino scontato con vincolo minimo di 36 mesi dalla data di attivazione, pena l'addebito di tutta la scontistica goduta ed un corrispettivo per il contributo di disattivazione che si sostanzia unicamente ai costi sostenuti dall'operatore per le attività di natura tecnico-amministrativa necessarie alla cessazione della linea/contratto. Nel proseguo ed in relazione al lamentato malfunzionamento dell'utenza, la società ha ribadito che nei propri sistemi, nell'ultimo anno, non risulta pervenuta alcuna segnalazione di malfunzionamento da parte dell'utente, ad eccezione di una generica segnalazione di disservizi, formulata nella data del 30/01/2017 dalla Federconsumatori Catania, nella veste di delegato dell'istante, ed inviato alla Tiscali solo in data 15/02/2017 quindi successivamente alla cessazione del servizio ADSL e Voce sulla linea telefonica XXXXXXXXXX ed a comprova ha depositato in atti la videata di sistema CRM. In conclusione e per quanto ampiamente rappresentato, pertanto, la società Tiscali ha richiesto il rigetto di ogni richiesta formulata da parte dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, per quanto acquisito nel corso dell'udienza di discussione e per la documentazione in atti depositata, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare un parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. In via preliminare si deve premettere che in sede di udienza di conciliazione della controversia avvenuta nella data del 19/07/2018, come da verbale depositato in atti, la società Tiscali Italia S.p.A., si è impegnata a disporre l'indennizzo di euro 100,00 per la ritardata risposta al reclamo ed il predetto indennizzo è stato disposto con assegno bancario n. XXXXXXXXX-XX intestato all'istante Sig. XXXX XXXX come da missiva inviata allo stesso nella data del 28/07/2018 e depositata in atti al fascicolo. Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto 1) trova un parziale accoglimento per quanto di seguito meglio evidenziato. La fattura oggetto di contestazione è la n. 162338991 del 02/11/2016 di euro 528,83, ed è la fattura di chiusura del contratto, emessa dalla Tiscali a seguito della migrazione dell'utenza de qua verso altro operatore. Prima di entrare nel merito della questione è doveroso evidenziare che, atteso che l'operatore nei propri scritti non ha evidenziato alcuna situazione debitoria a carico dell'istante, è presumibile che la fattura oggetto di contestazione è stata saldata in toto dallo stesso. Nel merito ed in relazione alle voci presenti in fattura e contesta in dall'istante è comunque doveroso fare un "distinguo". Infatti per quanto concerne l'importo imputato a titolo di "contributo di disattivazione", nel caso specifico, 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'art. 3, comma 2, delle condizioni generali di contratto allegate e depositate in atti. Pertanto la richiesta di storno dell'importo addebitato a titolo di "contributo di disattivazione" sulla fattura oggetto di contestazione, non deve ritenersi accoglibile. Di converso, la richiesta dell'istante di storno dell'importo imputato, a titolo di "ADSL- Restituzione promozione goduta" deve ritenersi accoglibile, in quanto la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto informare il Sig. XXXX XXXX della debenza degli importi equivalenti agli sconti ed alle promozioni godute in caso di recesso anticipato. Al riguardo l'informativa contenuta nello schema contrattuale, prodotto in copia agli atti, non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza e chiarezza esplicativa, atteso che la stessa, testualmente riporta " in casodi disdetta nel corso dei primi 36 mesi, oltre al costo di disattivazione sarà addebitato in fattura un importo equivalente allo sconto usufruito", difatti 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 ripetizioni in caso di recesso anticipato. In sostanza 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. Pertanto, ed in conformità ad altre determinazioni dell'Autorità sulla questione (Det. n.178/17/DTC- Det. n.48/17/DTC) deve ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto 1) segnatamente allo storno della somma di euro 427,98, addebitata dall'operatore nella fattura n. 162338991 del 02/11/2016, a titolo di "ADSL- Restituzione promozione goduta". Invece non può ritenersi accoglibile la richiesta di cui al punto 2) di indennizzo per il malfunzionamento della linea per 15 giorni, atteso che dalla scarna documentazione in atti prodotta, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante. In atti risulta depositato un unico reclamo formulato nella data del 30/01/2017 quando l'utente non aveva più alcun rapporto contrattuale con la Tiscali, atteso che l'utenza de

qua, già in data 21/10/2016 era migrata verso altro operatore, come confermato in memoria dalla società Tiscali. Ed altresì, per quanto dichiarato dalla società in memoria, supportato dalla videata di sistema CRM depositata in atti, nell'ultimo anno non risulta pervenuta alcuna segnalazione di malfunzionamento dell'utenza in contestazione da parte dell'utente. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, ed in particolare di segnalazioni di malfunzionamento 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 dell'indennizzo richiesto di cui al punto 2). Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.20 comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che lo stesso, per entrambe le procedure (conciliazione e definizione), si è avvalso dell'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

- Tiscali Italia S.p.A. (Aria S.p.A.), in accoglimento dell'istanza del 27/09/2018, è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile inerente il contratto identificato con il codice cliente 438268368, mediante lo storno parziale dalla fattura n. 162338991 del 02/11/2016 dell'importo di euro 427,98 (quattrocentoventisette/98) imputato a titolo di ADSL – Restituzione promozione goduta, con contestuale emissione di nota di credito. 2. La società Tiscali Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché il rimborso della somma di euro euro 427,98 (quattrocentoventisette/98), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e fino al soddisfo.

È 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 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Francesco Di Chiara