

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/108275/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Tiscali Italia X (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;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 08/04/2019 acquisita con protocollo N. 0154249 del 08/04/2019

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:

L’istante ha presenziato all’udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/04/2019, ed ha presentato istanza di definizione sempre nella data del 08/04/2019. L’istante contesta la fatturazione emessa dalla società Tiscali Italia X nel seguito Tiscali. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue: - A ottobre 2018 Tiscali chiedeva all’istante, tramite missiva, di passare ad altro operatore in quanto cessava il servizio sull’utenza (pluriennale) dell’istante. Nonostante il passaggio a Wind, la banca continuava a pagare ancora le bollette di Tiscali. Il gestore confermava l’errore ma richiedeva il pagamento di un’ulteriore bolletta per cessazione servizio (40 euro) promettendo la restituzione di quanto già pagato indebitamente (più di 70 euro). In base a tali premesse, l’utente ha richiesto: a) Rimborso di quanto indebitamente pagato. Quantifica rimborsi e indennizzi richiesti in euro 121,02.

In ordine alle contestazioni di parte istante, Tiscali replicava quanto segue. In data 02/11/2018 riceveva, in qualità di Olo donating una richiesta di migrazione da parte del gestore Recipient Wind, espletata positivamente in data 19/11/2018. In seguito alla richiesta di cessazione veniva emessa fattura di chiusura n. 190412616 del 02/02/2019 di euro -42,58 a storno parziale della fattura numero 182722222 del 02/12/2018 per i canoni dal 01/01/2019 al 28/02/2019 per euro 44,53 (Iva inclusa) e storno parziale della fattura numero 182261351 del 02/10/2018 per i canoni dal 19/11/2018 al 31/12/2018 per euro 30,42 Iva inclusa (All.1). Nella fattura di chiusura venivano trattenuti a carico del cliente le spese di spedizione fattura e l’importo per la consegna dell’elenco telefonico, pertanto la fattura non risultava essere stata annullata totalmente. Quella stessa nota di credito addebitava il contributo di disattivazione di euro 30,37 Iva inclusa. Il credito del cliente relativo alle fatture pagate e non dovute doveva essere di euro 74,95 (importi relativi ai canoni), tuttavia tale importo veniva sottratto e trattenuto il contributo di disattivazione, dovuto, di € 30,37 e le spese spedizione fattura di 2 euro, mentre è rimasto di fatto un credito di euro 42,58, importo, rimborsato tramite assegno circolare al cliente

correttamente ricevuto dalla stessa in data 23/04/19. In sede di udienza di conciliazione era stato poi proposto e accordato in ottica conciliativa anche l'annullamento del contributo di disattivazione, di euro 30,37, mediante l'emissione di un ulteriore nota di credito numero 198403258 del 03/04/2019. Il rimborso del contributo di disattivazione è in corso di erogazione. Stante quanto sopra esposto si comunica la fondatezza e correttezza della situazione contabile emessa.

L'istante richiede rimborsi/storni per euro 121,02 nei confronti di Tiscali a seguito del passaggio ad altro operatore, passaggio che gli era stato richiesto con missiva proprio dalla società convenuta. L'importo di cui sopra è stato calcolato sommando ai canoni corrisposti sui periodi in cui l'utenza era già passata a nuovo operatore - gennaio-febbraio 2019 (euro 49,53), 20-30 novembre 2018 (euro 6,69) e 1-31 dicembre 2018 (euro 24,80) - i 40,00 euro di costi di disattivazione. L'istante non precisa se detti costi siano comprensivi o meno di Iva. La memoria dell'operatore evidenzia un credito complessivo a favore del cliente di euro 79,95 (importi relativi ai canoni), rimanendo invece a carico di quest'ultimo le spese di spedizione fattura, consegna telefonico e costi di disattivazione, che venivano pertanto trattenuti. La fattura di chiusura del 02/02/2019 veniva pertanto emessa per -42,58 euro. L'annullamento dei costi di disattivazione, a dire del gestore, sarebbe quindi stato "proposto e accordato" in sede di udienza di conciliazione mediante nota di credito del 03/04/2019. Nella memoria, che è datata 15/05/2019, il gestore dichiara infine che il rimborso del contributo di disattivazione è in corso di erogazione. A ben vedere, l'udienza di conciliazione tra le parti conclusasi negativamente si è tenuta solo il giorno 08/04/2019 ed il verbale, che riporta quella stessa data, quindi successiva a quella di emissione della nota di credito, è di mancato accordo, recitando espressamente che "le parti non hanno raggiunto alcun accordo". Nessun riferimento all'annullamento asseritamente accordato è dunque presente nel verbale di conciliazione. Tanto considerato, le richieste di parte istante vengono parzialmente accolte come nel seguito. L'operatore è tenuto, per quanto non abbia già provveduto, all'annullamento dei costi di disattivazione con conseguente rimborso dell'importo di euro 40,00, così come indicato da parte istante, e non di euro 30,37. Tiscali, infatti, nulla ha chiarito sul perché le due parti imputino ai costi di disattivazione due importi differenti, non ha giustificato il minor importo, limitandosi in memoria a dire che il contributo di disattivazione di euro 30,37 risulta dovuto e che comunque, in ottica conciliativa, il suo rimborso era in corso di erogazione. Né lo schema riepilogativo predisposto in relazione ai movimenti contabili registrati sul codice cliente dell'istante è risultato idoneo a dimostrare l'avvenuto storno/rimborso di quanto fatturato a titolo di costi di disattivazione, giacché, rispetto all'importo di euro 30,38 (per la fattura n. 198403258 del 03/04/2019), si parla di nota di credito da rimborsare. A questo si aggiungano le considerazioni sopra fatte sul verbale di mancato accordo tra le parti. Rispetto alle fatture precedenti, per le quali ha già provveduto a parziale storno e rimborso di euro 42,58 (erogati a mezzo assegno circolare ricevuto dalla sig.ra Belisario in data 23/04/2019) Tiscali provvederà invece al rimborso della rimanente somma - sui canoni corrisposti e non dovuti - a credito dell'istante e a suo tempo trattenuta a compensazione di un contributo che, come emerso dalle risultanze istruttorie, è risultato non dovuto. Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto,

DETERMINA

- Tiscali Italia X (Aria X), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/04/2019, è tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tiscali X per le motivazioni di cui in premessa; 2. La società Tiscali X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: I. euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di rimborso per costi di disattivazione; 3. La società Tiscali X è tenuta altresì al rimborso di quanto trattenuto e non ancora rimborsato in relazione ai canoni corrisposti e non dovuti. Resta inteso che anche tale rimborso sarà maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. 4. La società Tiscali X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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
Rita Filippini