

Delibera n. 145/11/CIR

Definizione della controversia  
Eliofoto / Tiscali Italia S.p.A.  
(GU14/908/11)

L'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 22 novembre 2011;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "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, "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 del 1 agosto 2003 n° 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "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";

VISTA l'istanza del 13 settembre 2011 acquisita al protocollo generale al n.46297/11/NA con la quale il titolare della ditta individuale XXXX, 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 dell'11 ottobre 2011 prot. n. U/54442/11 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della

deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 16 novembre 2011;

VISTA la nota del 25 ottobre 2011 con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha presentato la memoria difensiva a supporto della propria posizione;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il titolare della ditta individuale XXXX, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, contesta la mancata erogazione del servizio Adsl da parte della società Tiscali Italia S.p.A. dal 6 dicembre 2010 fino al mese di febbraio 2011, nonché la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'istante, già cliente Tiscali, in data 23 luglio 2010 richiedeva il passaggio in Telecom Italia, mediante la sottoscrizione di un contratto Impresa Semplice per la fornitura del servizio Adsl e della fonia. Tuttavia, mentre il servizio di fonia vocale veniva attivato con Telecom Italia nel mese di settembre 2010, il servizio Adsl già attivo con Tiscali Italia S.p.A. veniva inopinatamente sospeso a far data dal 6 dicembre 2010 per poi essere ripristinato dalla società Telecom Italia S.p.A. nel mese di febbraio 2011.

Attesa l'impossibilità di usufruire del servizio Adsl per circa due mesi, l'istante esperiva il tentativo di conciliazione presso il Corecom Veneto; in tale sede conciliativa la società Telecom Italia S.p.A. riconosceva un indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi richiesti, di contro la società Tiscali Italia S.p.A. non si costituiva.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto il risarcimento dei danni, anche sotto forma di indennizzo, a copertura del pregiudizio causato dalla mancata erogazione del servizio Adsl ed il rimborso delle spese sostenute per l'importo complessivo di euro 5.100,00, nonché l'annullamento delle fatture n.110190994 del 1 gennaio 2011 e n.110684020 del 1 febbraio 2011 per la somma complessiva di euro 66,94 a fronte del servizio non più usufruito.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 16 novembre 2011, con memoria del 25 ottobre 2011, inviata in pari data per le vie brevi a mezzo email ha rappresentato che *“il 6 dicembre 2010 il cliente chiamava il servizio assistenza Tiscali segnalando un malfunzionamento, pertanto Tiscali apriva un ticket di guasto che tuttavia veniva poi annullato con causale: l'oggetto segnalato 043762061 risulta in cessazione. Conseguentemente Tiscali contattava il cliente per renderlo edotto del fatto che non era stato possibile richiedere un intervento tecnico in quanto risultava in corso una migrazione della linea verso altro gestore (Telecom) e si invitava il cliente a sollecitare*

*direttamente Telecom. Su richiesta del cliente, in data 22 dicembre 2010 Tiscali apriva un nuovo ticket di verifica che tuttavia veniva anch'esso annullato, perché la linea segnalata risultava in cessazione. ...Infatti nel corso del 2010 sui sistemi OLO2OLO risultavano inviate a Tiscali 3 successive richieste di migrazione da parte di Telecom (31 agosto 2010 – 8 ottobre 2010 e 8 novembre 2010) tutte andate KO per “linea in fase di trasformazione tecnica”. Solo a quella inviata in data 13 gennaio 2011 era restituito un OK. Pertanto in Fase 3 Telecom espletava positivamente la richiesta in data 7 febbraio 2011. In ordine a quanto lamentato, dai log si evince traffico Adsl regolare fino al 4 febbraio 2011, salvo un interruzione dal 6 dicembre 2010 fino al 18 gennaio 2011”.*

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: “L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie ed in particolare dalla disamina della copia dei files che dettagliano il traffico generato dalla summenzionata utenza si deve rilevare l'assenza, senza soluzioni di continuità, di connessioni di accesso ad internet nel periodo di riferimento intercorrente dal 6 dicembre 2010 al 18 gennaio 2011 e dal 21 gennaio 2011 al 2 febbraio 2011: pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata erogazione del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero complessivo di 55 giorni nel predetto arco temporale è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale “nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento.

Parimenti, la richiesta di annullamento delle fatture n.110190994 del 1 gennaio 2011 e n.110684020 del 1 febbraio 2011 per la somma complessiva di euro 66,94 è accoglibile a fronte della mancata fruizione del servizio Adsl per circa due mesi.

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A., limitandosi a rappresentare che “*la linea n. xxxx era in corso di cessazione*”, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio Adsl nel periodo suindicato e all’errata fatturazione relativa al periodo in contestazione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l’accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell’articolo 1218 del codice civile è ascrivibile esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell’importo di euro 775,00 a titolo di indennizzo a copertura della mancata erogazione del servizio Adsl per il numero di 55 giorni intercorrenti dal 6 dicembre 2010 al 18 gennaio 2011 e dal 21 gennaio 2011 al 2 febbraio 2011 (computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS), nonché alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile, mediante lo storno degli importi allo stato insoluti;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell’istante l’importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall’istante in considerazione dell’esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Veneto, e del fatto che l’utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all’udienza svolta dinanzi all’Autorità;

RITENUTO che l’indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all’esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell’articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell’equità, e pertanto tenere indenne l’istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli, relatore ai sensi dell’articolo 29 del Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento;

### **DELIBERA**

La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento dell’istanza formulata in data 13 settembre 2011 da XXXX, è tenuta a corrispondere all’utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 775,00 (settecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 55 giorni di mancata erogazione del servizio Adsl dal 6 dicembre 2010 al 18 gennaio 2011 e dal 21 gennaio 2011 al 2 febbraio 2011 computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia;

ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS 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 presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.

Roma, 22 novembre 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola