

Delibera n. 11/11/CIR

Definizione della controversia Lo Vetere /Tiscali Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 9 febbraio 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 l'istanza del 10 novembre 2008 acquisita al protocollo generale al n. 70959/08/NA con la quale il sig. XXX Lo Vetere 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 13 gennaio 2009 prot. n. U/1317/09/NA 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 6 febbraio 2009;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 3 febbraio 2009 acquisita al protocollo generale al n. 8280/09/NA con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha presentato memoria difensiva a supporto della propria posizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. XXX Lo Vetere, intestatario dell'utenza telefonica n. xxxx, contesta la mancata attivazione del servizio Adsl da parte della società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dal 20 dicembre 2007, nonché il successivo ritardo perpetrato dalla società medesima nella procedura di lavorazione della disdetta contrattuale.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. in data 20 dicembre 2007 sottoscriveva con la società Tiscali Italia S.p.A. un contratto avente per oggetto la fornitura del servizio Adsl;
2. in data 25 febbraio 2008, riscontrata l'impossibilità di usufruire del servizio Adsl, sollecitava l'attivazione del predetto servizio;
3. a fronte dell'inerzia dell'operatore, in data 19 maggio 2008, formalizzava istanza di recesso contrattuale mediante raccomandata A.R. ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 23 maggio 2008, come si evince da timbro postale apposto sulla copia dell'avviso di ricevimento;
4. pur tuttavia, nonostante la predetta disdetta contrattuale, la società Tiscali Italia S.p.A. non rilasciava la disponibilità della linea per il passaggio ad altro operatore.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto il risarcimento dei danni derivanti dalla mancata fruizione del servizio Adsl richiesto a far data dal 20 dicembre 2007 e dal ritardo nella liberazione della linea.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 6 febbraio 2009, con memoria del 3 febbraio 2009 ha rappresentato che a fronte della richiesta di attivazione del 20 dicembre 2007 *“a causa di un inconveniente tecnico sopravvenuto sui sistemi della società, l'attivazione del servizio Adsl è avvenuta in data 25 maggio 2008”*. Ha evidenziato, altresì, che a seguito della disdetta contrattuale del 19 maggio 2008 *“in data 10 luglio 2008 la società provvedeva a comunicare al cliente il codice di migrazione predisponendo le misure necessarie per consentire il passaggio della linea n.xxxx ad altro operatore senza alcun disservizio tecnico”*.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria si deve evidenziare che, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata fruizione del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero di 89

giorni intercorrenti dal 19 febbraio 2008 al 19 maggio 2008, data quest'ultima in cui l'utente ha formalizzato l'istanza di recesso, considerata la "franchigia" prevista dalla Carta dei Servizi dei 60 giorni successivi alla data del 20 dicembre 2007 di perfezionamento contrattuale, 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, laddove la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento.

In ordine alla ritardata lavorazione della richiesta di disdetta contrattuale si deve evidenziare che a fronte della ricezione da parte della società Tiscali Italia S.p.A. della stessa in data 23 maggio 2008, la società medesima si è attivata solo in data 10 luglio 2008 con un ritardo di 18 giorni intercorrenti dal 22 giugno 2008 al 10 luglio 2008 rispetto alla tempistica dei 30 giorni prevista dall'articolo 8, comma 1 delle condizioni generali di contratto Tiscali che prevede espressamente che: *"il recesso o il trasferimento avrà efficacia dal momento in cui Tiscali abbia adempiuto a tutte le attività amministrative necessarie alla lavorazione della relativa richiesta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del cliente contenente la volontà di recedere o di trasferire le utenze di telecomunicazioni"*.

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione atta a giustificare la mancata attivazione del servizio Adsl, nonché il ritardo nella lavorazione della procedura di rilascio della disponibilità numerazione, rispetto alla tempistica dei 30 giorni previsti contrattualmente;

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 complessivo di euro 459,24 a titolo di indennizzo a copertura della mancata attivazione del servizio Adsl dal 19 febbraio 2008 al 19 maggio 2008, computato secondo il parametro previsto dalla Carta Servizi di euro 5,16 per 89 giorni di disservizio, nonché alla liquidazione dell'importo di euro 92,88 a titolo di indennizzo a copertura del pregiudizio derivante dal ritardato rilascio della disponibilità della numerazione, computato secondo il medesimo parametro moltiplicato per il numero di 18 giorni intercorrenti dal 22 giugno 2008 al 10 luglio 2008;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 50,00, in considerazione della mancata comparizione della società Tiscali Italia S.p.A. nella procedura conciliativa esperita presso la CCIAA di Pistoia, e del fatto che l'istante 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 10 novembre 2008 dal sig. XXX Lo Vetere, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 459,24 (quattrocinquantanove/24) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,16 per il numero di 89 giorni di mancata attivazione del servizio Adsl dal 19 febbraio 2008 al 19 maggio 2008 in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Tiscali Italia S.p.A.;
- ii) euro 92,88 (novantadue/88) a titolo di indennizzo per il ritardato rilascio della disponibilità della linea computato moltiplicando il medesimo parametro per il numero di 18 giorni intercorrenti dal 22 giugno 2008 al 10 luglio 2008;
- iii) euro 50,00 (cinquanta/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.

Le somme di cui ai punti i),ii) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile 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, 9 febbraio 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola