

Delibera n. 143/11/CIR

Definizione della controversia
Ortolani / Tiscali Italia S.p.A.
(GU14/870/11)

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 18 agosto 2011 acquisita al protocollo generale al n.43181/11/NA con la quale l'avv. 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/54437/11 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 31 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

L'avv. XXXX, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl perpetrato dalla società Tiscali Italia S.p.A. a fronte della richiesta di trasloco del 16 settembre 2010.

In particolare, l'istante in data 16 settembre 2010 richiedeva il trasloco della linea telefonica di tipo affari dall'immobile sito in ---omissis--- al nuovo ufficio ubicato alla via ---omissis---. Tuttavia, nonostante un intervento tecnico *in loco* avvenuto in data 25 settembre 2010 ed i ripetuti solleciti e reclami telefonici, i servizi richiesti non venivano attivati nella tempistica prevista dalla Carta dei servizi, al punto che l'istante si vedeva costretta a presentare un ricorso cautelare ai sensi dell'articolo 700 del codice di procedura civile innanzi al Tribunale di Genova. Solo in data 6 dicembre 2010 l'istante riscontrava la funzionalità del servizio voce e del servizio Adsl.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto la liquidazione degli indennizzi, a copertura del pregiudizio causato dalla ritardata attivazione del servizio voce e del servizio Adsl, del ritardo nella consegna del modem avvenuta in data 4 dicembre 2010, nonché il rimborso delle spese sostenute per il giudizio cautelare.

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 31 ottobre 2011, inviata in pari data per le vie brevi a mezzo email ha rappresentato che *"in data 28 settembre 2010 – a seguito della conclusione del contratto adsl+voce "Unica Pro 1 Linea LD" richiesto dall'avv. XXXX in data 16 settembre 2010 – Tiscali registrava il nuovo ordine sui suoi sistemi e inoltrava a Telecom Italia, tramite l'apposita interfaccia telematica Pride l'ordine di attivazione del sopraccitato servizio. Il successivo ordine dell'8 ottobre 2010 veniva espletato positivamente in data 25 ottobre 2010. Da tale momento, pertanto, l'avv. XXXX poteva usufruire dei servizi telefonici forniti dalla Tiscali sulla linea n.xxxx ad essa intestata. Si precisa che Tiscali ha rispettato i tempi di attivazione di 30/40 giorni previamente prospettati in piena trasparenza alla cliente in sede di richiesta del servizio. Pertanto, non appare davvero accettabile la censura della cliente circa il presunto mancato rispetto dei tempi di cui alla Carta dei Servizi e al contratto. In ordine alla mancata fruizione del servizio voce a decorrere dal 25 ottobre 2010, a seguito di un controllo eseguito dai tecnici Tiscali il 25 novembre 2010, è risultato che l'avv. XXXX non aveva installato il cavo del telefono alla presa telefonica a muro...Per quanto concerne il ritardo nella consegna del modem, si precisa che il 12 ottobre 2010 Tiscali procedeva all'invio tramite corriere*

SDA, ma l'apparecchio tornava al mittente il 26 ottobre 2010 con causale "indirizzo errato" in quanto in sede di sottoscrizione contrattuale la cliente forniva un indirizzo incompleto (via ---omissis--- n.12, in luogo di via ---omissis--- n.12/1 scala sinistra). Tuttavia, a seguito di nuovo invio del modem, il 6 dicembre 2010 effettuava la prima connessione Adsl."

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che in considerazione della tempistica dei 30 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Tiscali per la procedura di trasloco della linea, consultabile peraltro anche nella sezione "assistenza amministrativa" del sito www.tiscali.it, a fronte della richiesta telefonica del 16 settembre 2010, il ritardo nell'attivazione del servizio voce è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 15 ottobre 2010 al 25 ottobre 2010, laddove il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl si è protratto dal 15 ottobre 2010 al 6 dicembre 2010. Infatti dalla documentazione prodotta agli atti, si evince la regolarità e la continuità delle connessioni Adsl a decorrere dal 6 dicembre 2010, di converso il mancato utilizzo del servizio voce, sebbene effettivamente attivato a far data dal 25 ottobre 2010, dipeso dalla mancata configurazione degli apparati interni non è ascrivibile alla società Tiscali Italia S.p.A. in quanto non sussiste alcuna responsabilità contrattuale in ordine alle problematiche riconducibili alla configurazione dei dispositivi accessori e delle prese di connessione e/o collegamento dei cavi per la linea telefonica o per il servizio ADSL, atteso che l'organismo di telecomunicazioni è tenuto a garantire la continuità e la regolarità del servizio fino alla borchia principale, secondo i relativi parametri e gli indicatori di qualità previsti nelle carte dei servizi.

Sulla base di quanto accertato in corso dell'istruttoria si deve rilevare che, in assenza di prova contraria, il ritardo nell'attivazione della fonia vocale protrattosi per 10 giorni, nonché la ritardata attivazione del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero di 52 giorni sono da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implicano la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*, parametro quest'ultimo che deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dal'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza interessata dal disservizio.

Pertanto, la richiesta di liquazione degli indennizzi a copertura del disservizio che ha interessato il servizio voce ed il servizio Adsl è accoglibile, laddove il *petitum* in ordine al rimborso delle spese processuali sostenute dalla ricorrente per il giudizio cautelare innanzi al Tribunale di Genova non merita accoglimento in quanto le uniche spese rimborsabili in questa sede sono quelle sostenute per l'espletamento della procedura conciliativa e della procedura di risoluzione della controversia, in conformità a quanto

previsto dall'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS secondo il quale *“Nel provvedimento decisorio l’Autorità può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l’espletamento della procedura”*.

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A., limitandosi a rappresentare che il ritardo è dipeso dall'impossibilità di recapitare il modem presso l'indirizzo comunicato dall'istante in sede di sottoscrizione contrattuale e comunque di avere provveduto a stornare gli importi fatturati nel periodo di inutilizzo del servizio, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al ritardo nella procedura di trasloco del servizio voce e del servizio Adsl nel periodo suindicato;

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 150,00 a titolo di indennizzo a copertura della ritardata attivazione del servizio voce per il numero di 10 giorni intercorrenti dal 15 ottobre 2010 al 25 ottobre 2010, e dell'importo di euro 780,00 per il numero di 52 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio Adsl dal 15 ottobre 2010 al 6 dicembre 2010 (computato secondo il parametro di euro 15,00 pro die previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, comma 1, e 12, comma 2, della delibera n.73/11/CONS);

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 Liguria, 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 18 agosto 2011 dall'avv. XXXX, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 10 giorni di ritardata

attivazione del servizio voce dal 15 ottobre 2010 al 25 ottobre 2010 in conformità a previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, 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 780,00 (settecentottanta/00) a titolo di titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 15,00 per il numero di 52 giorni di ritardata attivazione del servizio Adsl dal 15 ottobre 2010 al 6 dicembre 2010 in conformità a quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 3, 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;

iii) 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