

DELIBERA n. 19/14/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AZZARO / TISCALI ITALIA S.P.A. (GU14 n. 1536/13)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 febbraio 2014;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 549/12/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Azzaro, intestatario dell'utenza telefonica n. 0823.1965xxx, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl da parte della società Tiscali Italia S.p.A..

In particolare, l'istante ha rappresentato che, in data 30 ottobre 2012, sottoscriveva il contratto di abbonamento "Tutto Incluso Light" per l'attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl. A distanza di quasi due mesi dalla predetta richiesta, l'istante richiedeva informazioni in ordine ai tempi di fornitura di entrambi i servizi ed, in riscontro alla predetta richiesta, la società Tiscali Italia S.p.A. si impegnava a fornire i relativi aggiornamenti entro 45 giorni. Nonostante i numerosi contatti telefonici, entrambi i servizi venivano attivati solo in data 6 giugno 2013.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl a far data dal 30 ottobre 2012;
- ii. il risarcimento del danno morale e delle maggiori spese sostenute;
- iii. il rimborso delle spese procedurali.

2. La posizione dell'operatore

La società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento. Tuttavia, con nota inviata con posta elettronica in data 3 dicembre 2013, la società medesima, pur riferendo che: *"il ritardo nell'attivazione dei servizi è dipeso dal fatto che l'utenza da attivare si trovava in via Nicola Calipari n. 11 – 80xxx Xxxxxxx; ubicazione non presente all'epoca sul portale di Telecom Italia, in quanto via di nuova nomenclatura"*, si è dichiarata disponibile al riconoscimento di un indennizzo a titolo di componimento bonario della controversia. Tuttavia, tale proposta non è stata accettata dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la domanda dell'istante di cui al punto *ii)*, di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità del disservizio lamentato dall'istante legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

Pertanto, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i), di liquidazione dell'indennizzo a copertura della ritardata attivazione di entrambi i servizi, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 90 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Tiscali aggiornata all'anno 2012 per la procedura di allacciamento iniziale della linea, consultabile peraltro anche nella sezione "assistenza amministrativa" del sito www.tiscali.it, a fronte della richiesta dell'istante del 30 ottobre 2012, il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 28 gennaio 2013 al 6 giugno 2013, per il numero complessivo di 129 giorni.

L'accertata responsabilità della ritardata attivazione di entrambi i servizi, ascrivibile esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A. in assenza di prova contraria, implica 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"*.

All'esito dell'istruttoria è emerso che la società Tiscali Italia S.p.A., limitandosi a riferire che *"il ritardo nell'attivazione dei servizi è dipeso dal fatto che l'utenza da attivare si trovava in via Nicola Calipari n. 11 - 80134 Mondragone; ubicazione non presente all'epoca sul portale di Telecom Italia, in quanto via di nuova nomenclatura"*, non ha prodotto alcuna documentazione utile a giustificare il ritardo nella procedura di attivazione del servizio voce e del servizio Adsl nel periodo suindicato. Pertanto, l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 1.935,00 a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione di entrambi i servizi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (*cento/00*) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e non ha presenziato personalmente innanzi all'Autorità;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Azzaro nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A..

2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.935,00 (*millenovecentotrentacinque/00*) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 per il numero di 129 giorni di ritardata attivazione di entrambi i servizi, dal 28 gennaio 2013 al 6 giugno 2013, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

3. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 24 febbraio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani