

DELIBERA n. 21/09/CIR

Definizione della controversia Mazzoni / Tiscali Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 24 marzo 2009;

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 7 ottobre 2008 prot. n. 62713/08/NA con la quale il Sig. XXX 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. avente ad oggetto l'interruzione arbitraria della linea telefonica e del servizio ADSL;

VISTA la nota del 17 novembre 2008 prot. n. U/2688/08/NA con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 del summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 9 dicembre 2008;

PRESO ATTO che la società Tiscali Italia S.p.A., parte convenuta nel presente procedimento, non si è costituita all'udienza prefissata per il giorno 9 dicembre 2008;

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale di audizione del 9 dicembre 2008;

PRESO ATTO della richiesta di parte istante che specificava che il disservizio e le spese sostenute consistevano:

- nella totale mancanza del servizio ADSL dal 5 dicembre 2007 al 19 marzo 2008 per un totale di 106 giorni circa;
- nella totale mancanza del servizio voce dal 12 dicembre 2007 al 6 giugno 2008 per un totale di giorni 177;
- nel pagamento di 96,00 euro più 94,00 euro per il riallaccio a Telecom Italia e le spese di disattivazione pari a 48,00 euro, per un totale di 238,00 euro;
- nelle spese forfettarie per la partecipazione alle udienze presso il Corecom e l'Autorità cui la società Tiscali Italia S.p.A. non ha presenziato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

- in data 30 ottobre 2007 il sig. XXX richiedeva l'attivazione di "Voce Free" di Tiscali in aggiunta al servizio adsl 2 mega flat che aveva già da circa due anni sulla linea telefonica fissa n. YYY; pertanto, in data 5 novembre 2007, spediva a mezzo fax il modulo con la dichiarazione di volontà di recesso da Telecom Italia e contestuale attivazione della portabilità del numero;
- dal 20 novembre 2007 il servizio telefonico era regolarmente funzionante, ma dal 5 dicembre 2007 si verificava l'interruzione del servizio Adsl e poi successivamente dal 12 dicembre 2007 anche quella del servizio "Voce Free";
- dopo svariati appelli a Tiscali Italia per la riattivazione dei predetti servizi, l'utente in data 9 gennaio 2008 presentava al Corecom Lazio istanza di conciliazione e contestuale istanza di adozione di provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5 della delibera n.173/07/CONS ;
- all'udienza del 26 settembre 2008, presso il Tavolo di Conciliazione della sede del Corecom Lazio, la società Tiscali Italia S.p.A. non compariva e, pertanto, il tentativo obbligatorio di conciliazione veniva dichiarato esperito con esito negativo;

- all'udienza presso l'Autorità fissata per il 9 dicembre 2008, la società Tiscali Italia S.p.A. non si è costituita ma, in data 4 dicembre 2008, con nota acquisita agli atti con prot. con n.ro 77323 del 10/12/2008, ha presentato le proprie memorie e ha dichiarato che in data 6 dicembre 2007, "per mero errore materiale senza pertanto che il cliente inviasse alcuna richiesta, veniva cessato l'intero contratto e contestualmente inviava a Telecom Italia il relativo ordine di cessazione". In data 12 dicembre 2008 veniva, altresì, cessata la linea ADSL e Telecom notificava alla società Tiscali Italia il rientro della linea nella propria rete. La società Tiscali Italia S.p.A., nella medesima nota, sottolineava come l'utente non avesse aderito ad una proposta transattiva formulata per addivenire ad un accordo bonario.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Dalla disamina della documentazione acquisita nel corso del procedimento si rileva che:

- Il sig. XXX ha prodotto: copia di tutti i fax inviati a Tiscali Italia S.p.A., la verifica dei consumi relativi al periodo 1/1/2007 – 10/12/2007; le fatture n. 3 e 4/2008 emesse da Telecom rispettivamente in data 7/4/2008 e 8/7/2008;
- L'utente medesimo, nel corso dell'udienza del 9 dicembre 2008, metteva in luce che la controversia si riferiva al periodo dicembre 2007/giugno 2008. In merito, l'interessato chiedeva la corresponsione dell'indennizzo per un numero totale di 106 giorni riferiti al periodo dal 5 dicembre 2007 al 19 marzo 2008, per mancata fruizione della connessione ADSL e 177 giorni per mancata fruizione del servizio voce dal 12 dicembre 2007 al 6 giugno 2008;
- La società Tiscali Italia S.p.A. ha, peraltro, cercato di risolvere bonariamente la controversia; una prima volta proponendo all'utente 400,00 euro ed una seconda volta offrendo al medesimo circa 900,00 euro;
- A seguito dell'intervento di questa Autorità, la società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 9 dicembre 2008, ha prodotto agli atti del procedimento una memoria difensiva;
- I periodi suindicati di disservizio sono stati accertati sulla base della ricostruzione dell'intera vicenda generata da un errore materiale della società Tiscali Italia S.p.A. che in data 6/12/2007 ha erroneamente cessato il contratto con il cliente e disposto il rientro in Telecom Italia avvenuto in data 12/12/2007. Pertanto la sospensione del servizio che ha interessato l'utenza è circoscritta al periodo di riferimento *6/12/2007 – 12/12/2007* in quanto dalla copia delle schermate Pitagora

e delle fatture emesse dalla società Telecom Italia S.p.a., acquisite agli atti, si evince che la predetta utenza ha generato traffico con quest'ultima società.

- Per quanto concerne il servizio ADSL, a fronte del distacco effettivo, avvenuto parimenti in data 12/12/07, la società Tiscali Italia S.p.A., pur comunicando con nota del 4/12/08 l'attivazione del servizio ADSL 8 Mega Flat in data 22/02/08, non ha addotto alcuna argomentazione in ordine al malfunzionamento del predetto servizio, definitivamente risoltosi solo in data 19 marzo 2008 a seguito di ulteriore reclamo al centro di assistenza Tiscali.

- Tanto premesso, la mancata fruizione del servizio è da circoscriversi al periodo *5/12/07 – data di segnalazione del disservizio – al 19/03/08* - data di effettivo funzionamento -.

CONSIDERATO che il disagio patito dall'utente è attribuibile ad "errore materiale" della società Tiscali Italia S.p.A. che ha cessato l'utenza senza che vi fosse alcuna richiesta al riguardo;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i suddetti disservizi sia ascrivibile esclusivamente al gestore Tiscali Italia S.p.A., con la conseguenza che il medesimo deve corrispondere all'utente un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura, devono soddisfare ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario per la definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni. relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXX un indennizzo pari ad euro **560,00** (cinquecentosessanta/00) computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di Euro 5.00 per il

numero di 106 giorni per i disagi lamentati a seguito della totale mancanza del servizio Adsl dal *5 dicembre 2007 al 19 marzo 2008* e per il numero di 6 giorni per la mancata fruizione del servizio voce dal *6/12/07 – al 12/12/07*, in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Tiscali Italia S.p.A. oltre al rimborso di **96,00** euro per il riallaccio a Telecom Italia e di **93,00** euro per canoni non dovuti, fatturati da Telecom Italia, più le spese di disattivazione pari a **48,00** euro per un totale di **237,00** euro (duecentotrentasette/00), nonchè al rimborso, da corrispondersi secondo la medesima modalità, dell'importo di euro **100,00** (cento/00) per le spese sostenute per la presente procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

La somme come sopra determinate a titolo di indennizzo e a titolo di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia ed è inoltre 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.

La medesima Società è tenuta, inoltre, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della presente.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 24 marzo 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola