

Delibera n. 24/11/CIR

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 10 marzo 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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2007, e successive modifiche e integrazioni;

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 17 marzo 2009 (prot. n. 21736), con la quale il sig. XXX Ambrogio 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. (di seguito Tiscali);

VISTA la nota del 7 luglio 2009 (prot. n. 53308), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 30 luglio 2009;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. XXX Ambrogio, intestatario dell'utenza telefonica n. xxx, contesta alla società Tiscali il ritardo nella lavorazione della richiesta di recesso dal contratto per la fornitura dei servizi di fonia e ADSL attestati sull'utenza in epigrafe.

In particolare, dall'istanza introduttiva e dagli atti del procedimento è emerso che:

i. con nota inviata a mezzo raccomandata A/R il 22 febbraio 2008, il sig. Ambrogio, riscontrati problemi di accesso al servizio ADSL e l'impossibilità di interloquire efficacemente con il servizio assistenza clienti 130 per la soluzione del disservizio, comunicava al gestore Tiscali la volontà di recedere dal contratto;

ii. il 16 marzo 2008, l'utente inoltrava un reclamo all'Ufficio gestione contratti di Tiscali lamentando la mancata disattivazione dei servizi, inoltre, con fax dell'8 aprile 2008 e con raccomandata A/R del 12 aprile 2008, l'istante ribadiva la volontà di recesso;

iii. il 21 aprile 2008, in assenza di riscontro alle molteplici comunicazioni inviate al gestore, l'istante presentava istanza di conciliazione presso il Corecom Lombardia;

iv. nella stessa data, nel contestare il ritardo nel rilascio della linea telefonica e la mancata disattivazione del servizio ADSL, l'utente denunciava il prelievo su proprio conto corrente bancario dell'importo addebitato con fattura n. 80711846 relativo al periodo 1 dicembre 2007 – 30 aprile 2008, richiedeva la restituzione di quanto indebitamente prelevato con riferimento al periodo successivo alla richiesta di recesso e diffidava il gestore dall'effettuare ulteriori prelievi in conto corrente;

v. seguiva una nota del 30 aprile 2008 con la quale l'Associazione Codacons, in nome e per conto dell'utente, sollecitava al gestore l'immediata disattivazione dei servizi, contestava la fatturazione di somme non dovute in quanto afferenti a servizi disdettati e chiedeva il rimborso di quanto indebitamente prelevato dal conto corrente del cliente in relazione alla fattura n. 80711846 di importo pari a euro 180,43;

vi. malgrado la più volte manifestata volontà di recedere, la società Tiscali continuava, nei mesi di maggio e luglio 2008, ad emettere fatture, rispettivamente la n. 81500968 e la n. 82504890;

vii. nel mese di giugno 2008, la società Tiscali cessava il servizio di fonia e ADSL senza, tuttavia, fornire riscontro alle richieste di rimborso e di indennizzo formulate dall'utente nelle molteplici comunicazioni;

viii. il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Lombardia si concludeva il 12 marzo 2009 con esito negativo per mancata adesione della società

Tiscali e, il 17 marzo 2009, l'utente deferiva all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni la soluzione della controversia, chiedendo, per quanto esposto, il rimborso dell'importo di euro 180,43 indebitamente prelevato sul conto corrente bancario, la corresponsione di un equo indennizzo a ristoro del pregiudizio subito e la liquidazione di un risarcimento per i danni patiti a causa dell'occupazione della linea telefonica.

In relazione alla contestazione mossa dall'utente, la società Tiscali Italia S.p.A., con nota del 3 agosto 2009 (prot. n. 64230), nel comunicare la propria impossibilità a partecipare all'udienza di discussione presso l'Autorità, informava il responsabile del procedimento di accordi transattivi in corso con il sig. Ambrogio al fine di definire in via bonaria la controversia insorta. Con successiva nota del 21 ottobre 2009 (prot. n. 80262), la società inviava al sig. Ambrogio, e per conoscenza al responsabile del procedimento, una proposta per una composizione in via transattiva della controversia che non veniva, tuttavia, accettata dall'utente.

II. Motivi della decisione

La controversia *de qua* si incentra sui disservizi causati dalla ritardata lavorazione della richiesta di recesso formulata dall'utente, che ha comportato il prelievo e la fatturazione di somme non dovute in quanto riferite a periodi successivi alla disdetta.

Per quanto emerso in istruttoria, si ritiene che le richieste dell'utente di riconoscimento di un equo indennizzo, di rimborso delle somme prelevate dal gestore sul conto corrente bancario e non dovute e di storno delle fatturazioni successive all'avvenuta disdetta meritino accoglimento sulla scorta delle seguenti osservazioni:

In osservanza al disposto della Legge 40/2007, che all'articolo 1, comma 3, statuisce che *"I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà' del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni"*, la società Tiscali avrebbe dovuto procedere alla disattivazione dei servizi e alla liberazione della linea entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione della raccomandata inviata il 22 febbraio 2008. In tal senso, può richiamarsi anche l'articolo 3.2 delle Condizioni generali di contratto, ai sensi del quale *"Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione con almeno 30 giorni di anticipo mediante lettera raccomandata A.R. o via fax ai recapiti indicati al successivo articolo 11 ed allegando una copia del documento di identità.... Il recesso avrà efficacia dal momento in cui Tiscali Italia abbia adempiuto a tutte le attività necessarie all'espletamento della relativa richiesta e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione del Cliente"*. Considerando congruo il termine di una settimana per la ricezione della comunicazione dell'utente, il recesso avrebbe dovuto avere efficacia, non a fine giugno 2008 come in concreto avvenuto, ma al più tardi a decorrere dal 1° aprile 2008. La società Tiscali, quindi, in difformità a

quanto previsto dalle proprie Condizioni generali di contratto non ha garantito al cliente la cessazione dei servizi e la liberazione del servizio entro i termini di legge.

Del resto, quanto asserito dalla parte istante non ha trovato smentita da parte della società Tiscali, la quale non ha partecipato all'udienza di discussione e non ha fornito alcuna giustificazione in merito al ritardo nella lavorazione della richiesta di recesso; né ha prodotto alcuna evidenza circa la legittimità delle somme addebitate nelle fatture n. 80711846, n. 81500968 e n. 82504890 emesse nei mesi di aprile, maggio e luglio 2008 che costituiscono oggetto di contestazione e delle quali l'istante chiede il rimborso (della prima) e lo storno (delle ultime due).

Pertanto, la richiesta dell'utente relativa al rimborso degli importi corrisposti e non dovuti addebitati con la fattura n. 80711846 del 2008 e allo storno degli importi delle fatture n. 81500968 e n. 82504890 del 2008 trova accoglimento in questa sede.

Di contro, non può trovare accoglimento la richiesta della parte istante di liquidazione del danno che esula dalle competenze dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la quale, in sede di definizione delle controversie è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS che statuisce: *“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 può trovare accoglimento in questa sede.

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha disatteso la richiesta di recesso formulata dall'utente, comportando la mancata liberazione della linea telefonica, nonché la fatturazione e il prelievo di somme non dovute;

RILEVATO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante sia imputabile esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A. con la conseguenza che la stessa deve corrispondere all'utente un indennizzo proporzionato al pregiudizio subito, ai sensi dell'articolo 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, e deve, altresì, accogliere la richiesta di rimborso ovvero storno delle somme non dovute;

RITENUTO, per quanto concerne le spese di procedura, che sia equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS, in favore della parte istante l'importo di euro 50,00 considerato che la stessa ha partecipato all'udienza di conciliazione svoltasi presso il Corecom Lombardia, ma non ha presenziato all'udienza di discussione presso l'Autorità;

RITENUTO, infine, che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'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

1. In accoglimento parziale dell'istanza presentata dal sig. XXX Ambrogio, in data 17 marzo 2009, la società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a:

- corrispondere alla parte istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 464,40 (quattrocentosessantaquattro/40) a titolo di indennizzo, determinata moltiplicando il parametro giornaliero di euro 5,16 per i 90 giorni di ritardo nella liberazione della linea telefonica xxx:

- rimborsare, mediante assegno o bonifico bancario, gli importi corrisposti e non dovuti addebitati con fattura n. 80711846 del 2008;

- stornare gli importi non dovuti addebitati all'istante con le fatture n. 81500968 e n. 82504890 del 2008;

- riconoscere in favore dell'istante, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di euro 50,00 (cinquanta700) a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera 173/07/CONS.

2. Le somme così determinate a titolo di indennizzo e rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3. 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.

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'articolo 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.

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, 10 marzo 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

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