

## **DELIBERA N. 27/07/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

SSSS / Tiscali S.p.A.

#### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 14 febbraio 2007;

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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 13 dicembre 2006 prot. n. 63097/06/NA con la quale il dott. SSSS ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali S.p.A.;

VISTA la nota del 4 gennaio 2007 (prot. n. U/804/07/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 per la discussione della controversia in data 5 febbraio 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Tiscali S.p.A. nella suindicata udienza;

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale di udienza del 5 febbraio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalla parte istante nel corso dell'audizione tenutasi presso la Direzione tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

Il dott. SSSS, titolare del contratto ADSL "Free 640 a consumo" sottoscritto in data 29 giugno 2006 con la società Tiscali S.p.A. sull'utenza telefonica residenziale: 0971.XXXX, lamenta il ritardo, di oltre tre mesi, perpetrato dalla predetta società nella liberazione della linea, a seguito di disdetta contrattuale.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) con raccomandata A.R. del 18 luglio 2006, ricevuta dalla società Tiscali S.p.A. in data 21 luglio 2006, come si evince dal timbro postale dell'avviso di ricevimento, prodotto in copia agli atti in sede di audizione, comunicava la disdetta del contratto in corso secondo i termini e le modalità previste dall'articolo 8 delle Condizioni Generali di Contratto ADSL Tiscali, e precisamente manifestava la volontà di recedere dal contratto sottoscritto in data 29 giugno 2006 a causa dello scorretto funzionamento del servizio ADSL;

b) nonostante i numerosi reclami scritti e verbali, la società Tiscali S.p.A., pur ricevendo comunicazione di disdetta contrattuale in data 21 luglio 2006, non garantiva la disponibilità della linea per il passaggio ad altro operatore, impedendo così la connessione al servizio ADSL, in pregiudizio dell'utente;

c) solo in data 23 ottobre 2006 la linea ADSL risultava libera, come si evince dalla copia dei reports allegata agli atti, a conclusione della procedura di cancellazione del servizio Tiscali ADSL avviata in data 28 settembre 2006, come da dichiarazione della società medesima che, con nota di pari data inviata all'utente con raccomandata A.R., riconoscendo il disservizio subito dall'utente, comunicava di avere attivato l'iter finalizzato al rilascio della linea inerente all'utenza sopraindicata;

- La società Tiscali S.p.A. non ha prodotto alcuna memoria giustificativa a supporto della posizione assunta nei confronti della parte istante, nè ha rappresentato motivazioni specifiche del ritardo nel rilascio della linea di oltre

tre mesi dalla comunicazione di disdetta, ricevuta in data 21 luglio 2006. La società medesima, disattendendo l'avviso di convocazione dell'udienza di discussione fissata per il giorno 5 febbraio 2007, di cui alla nota del 4 gennaio 2007 di questa Autorità e quindi precludendo così l'instaurazione, in tale sede, di un contraddittorio equo ed equilibrato, non ha addotto alcuna argomentazione a sostegno della corretta attività di gestione del cliente.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via generale, si deve evidenziare che l'articolo 15 comma 2 delle condizioni Generali di Contratto Tiscali, espressamente richiamato dall'articolo 8 in materia di durata, proroga tacita e recesso, prevede che: *“Qualora il contratto sia stato stipulato a distanza,....., Tiscali informa il Cliente che potrà esercitare il diritto di recesso dandone comunicazione a Tiscali Italia S.r.L. - Servizio Clienti, mediante lettera raccomandata A.R. entro 10 gg. Dalla conclusione del contratto, secondo le modalità e nei limiti previsti dall'articolo 5 del D.LGL n.185/99”*.

Tanto premesso, la disdetta contrattuale è legittima in quanto avvenuta nel pieno rispetto delle modalità e dei termini previsti dalle condizioni contrattuali e dagli articoli 64 e 65 del decreto legislativo n. 206 del 6 settembre 2005 recante “Codice del Consumo”.

CONSIDERATO che la società Tiscali S.p.A. avrebbe dovuto garantire la disponibilità della linea ADSL dalla data di ricezione della comunicazione di disdetta contrattuale e precisamente dalla data del 21 luglio 2006, coincidente con il dies a quo di efficacia della risoluzione contrattuale;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per il mancato rispetto della tempistica sopra indicata, peraltro ammessa dalla società Tiscali S.p.A. con nota del 28 settembre 2006, è imputabile esclusivamente alla società medesima ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

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 S.p.A. è tenuta a corrispondere al Dott. SSSS, l'indennizzo, previsto dall'art. 9 della Carta dei servizi, nella misura di Euro 485,04 per n. 94 giorni di mancata fruizione del servizio ADSL, 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. 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, 14 febbraio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò