

Delibera n. 38/11/CIR

Definizione della controversia Tosi XXX / Tiscali Italia S.p.A. (GU14/97/11)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 6 aprile 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 l'istanza del 10 febbraio 2011 acquisita al protocollo generale al n.6602/11/NA con la quale la sig.ra XXX Tosi 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 del 3 marzo 2011 prot. n. U/10394/11 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 23 marzo 2011;

VISTA la nota del 22 marzo 2011 con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha presentato la memoria difensiva a supporto della propria posizione;

UDITE le 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

La sig.ra XXX Tosi, intestataria dell'utenza telefonica n. xxx, contesta la mancata erogazione del servizio Adsl da parte della società Tiscali Italia S.p.A. dal mese di novembre 2008 al mese di agosto 2009, nonché la scorretta gestione che ha generato la conseguente indebita fatturazione.

In particolare, l'istante, già cliente Tiscali per un servizio Adsl attivato nell'anno 2006, in data 21 settembre 2008 richiedeva il contratto Tutto incluso WS, avente ad oggetto la fornitura del servizio Adsl e della fonia in modalità CPS. Di seguito, riscontrata l'impossibilità di usufruire del servizio Adsl, inoltrava varie segnalazioni e richieste di intervento tecnico al fine di individuare le cause che inibivano la navigazione.

Con il protrarsi del disservizio, in data 18 giugno 2009 l'utente richiedeva di migrare al servizio Tutto incluso Bit, che prevedeva oltre al servizio Adsl anche il voip, con conseguente distacco dalla rete Telecom. Pur tuttavia, nonostante la sottoscrizione del nuovo profilo contrattuale, l'accesso ad internet veniva garantito solo a partire dal mese di agosto 2009.

Successivamente, con la ricezione della fattura n.94678063 emessa in data 2 novembre 2009 dell'importo di euro 153,89, l'istante, riscontrando l'addebito di importi inerenti al servizio Adsl relativi al periodo di riferimento 18 giugno 2009 – 31 ottobre 2009, segnatamente al quale la società Tiscali Italia S.p.A. aveva già fatturato gli importi imputati a titolo di canone Adsl, importi peraltro tempestivamente pagati dall'utente medesimo, reclamava la specifica della contabilizzazione e della conseguente fatturazione

Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A., limitandosi all'emissione in data 11 gennaio 2010 della nota di credito di euro 87,60 non forniva riscontro alle varie segnalazioni telefoniche e al reclamo scritto inviato a mezzo fax in data 30 settembre 2010. Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto la liquidazione dell'indennizzo a copertura del pregiudizio causato dalla mancata erogazione del servizio Adsl, nonché la corresponsione dell'indennizzo previsto per la mancata risposta al reclamo del 30 settembre 2010 ed il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., udita in *conference all* in data 23 marzo 2011, si è riportata integralmente a quanto rappresentato nella memoria del 22 marzo 2011, inviata in pari data per le vie brevi a mezzo email.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che la memoria inviata dalla società Tiscali Italia S.p.A. per le vie brevi a mezzo email del 22 marzo 2011 non può essere presa in considerazione in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS: tale circostanza è stata peraltro eccepita dall'istante in sede di udienza di discussione della controversia. Pur tuttavia, la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio.

Tanto premesso, per quanto concerne il primo punto controverso, nello specifico la mancata fruizione del servizio Adsl, dalla disamina della copia dei files che dettagliano il traffico generato dalla summenzionata utenza si deve rilevare l'assenza, senza soluzioni di continuità, di connessioni di accesso ad internet nel periodo di riferimento intercorrente dal 24 settembre 2008 al 24 luglio 2009: pertanto, in mancanza di prova contraria, la mancata erogazione del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero di 303 giorni nel predetto arco temporale è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente.

Segnatamente alla scorretta gestione lamentata dall'utente, si deve sottolineare che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha addotto le motivazioni specifiche dell'errata registrazione contabile, che ha generato la conseguente indebita fatturazione: al riguardo, il disallineamento dei sistemi informativi, controdedotto anche se non documentato dalla società Tiscali Italia S.p.A., non avrebbe dovuto produrre effetti incidenti negativamente nella sfera patrimoniale dell'utente. Peraltro, la regolarizzazione operata "ex post" dalla società Tiscali Italia S.p.A. non esime la stessa da responsabilità per omessa informativa e mancato riscontro al reclamo: nello specifico, la società avrebbe dovuto informare l'utente in ordine alle modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, della delibera n.179/03/CSP, nonché avrebbe dovuto giustificare la correttezza degli importi presenti nella documentazione di fatturazione, ai sensi dell'articolo 7 della citata delibera. Sul punto, la Carta Servizi di Tiscali Italia S.p.A. prevede all'articolo 3 che la società medesima "*utilizzando le medesime modalità di comunicazione di cui si è avvalso il Cliente, riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo; ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate*".

Alla luce delle predette considerazioni, il mancato riscontro al reclamo inviato in data 30 settembre 2010 per il numero di 102 giorni intercorrenti dal 31 ottobre 2010, (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta scritta ai sensi dell'articolo 3.1 della Carta Servizi Tiscali Italia) al 10 febbraio 2011, data di deposito dell'istanza, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente alla mancata erogazione del servizio Adsl nel periodo suindicato e alla scorretta gestione del cliente;

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 1.584,78 a titolo di indennizzo computato a copertura della mancata erogazione del servizio Adsl dal 24 settembre 2008 al 24 luglio 2009 (secondo il parametro previsto dalla Carta Servizi di euro 5,16 per 196 giorni di mancata fruizione del servizio Adsl), nonché dell'importo di euro 567,72 a fronte del mancato riscontro al reclamo del 30 settembre 2010, come sopra computato;

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 Campania, e del fatto che l'utente 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 10 febbraio 2011 dalla sig.ra XXX Tosi, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 1.584,78 (millecinquecentottantaquattro/78) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,16 per il numero di 303 giorni di mancata erogazione del servizio Adsl dal 24 settembre 2008 al 24 luglio 2009 in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Tiscali Italia S.p.A.;
- ii) euro 567,72 (cinquecentosessantasette/72) a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo dal 31 ottobre 2010 al 10 febbraio 2011;
- 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.

Le somme di cui ai punti i) e ii) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile 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.

Napoli, 6 aprile 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola