

DELIBERA N. 46/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FFFF / Tiscali Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 24 maggio 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 7 febbraio 2007 prot. n. 8489/07/NA con la quale il Sig. FFFF 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 19 febbraio 2007 (prot. n. U/11433/07/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 12 marzo 2007;

VISTA la nota del 9 marzo 2007 (prot. n. 16072/07/NA) con la quale il Sig. FFFF comunicava a questa Autorità l'indisponibilità a comparire alla suindicata udienza;

UDITA la società Tiscali Italia S.p.A., come si evince dal verbale di udienza del 12 marzo 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e di quanto assunto nell'istanza di parte è risultato che:

Il Sig. FFFF, titolare del contratto "Tiscali Tandem 8 Mega Flat" e "Tiscali Tandem Voce" conclusi mediante registrazione vocale dalla Sig.ra GGGG con la società Tiscali S.p.A. previa autorizzazione del medesimo, intestatario dell'utenza telefonica residenziale: 039.XXXX, contesta la sospensione del servizio telefonico, per un periodo di 24 giorni, e l'assenza di assistenza tecnica perpetrati dalla società Tiscali Italia S.p.A. relativamente alla predetta utenza..

In particolare l'utente, nella propria istanza, lamenta i seguenti disservizi :

- a) la sospensione del servizio telefonico dal 27 novembre al 20 dicembre 2006;
- b) il passaggio non richiesto del telefax dalla linea principale, recante il numero: 039.XXXX a quella derivata, recante il numero: 039.YYYY;
- c) la disattivazione di tutte le prese telefoniche al piano "nobile", con unico collegamento al piano sottostante di servizio dell'appartamento;
- d) la mancata ricezione, nonostante reiterate richieste, della copia del documento contrattuale, ai sensi dell'articolo 2 comma 6 e 7 del regolamento di cui alla delibera n.664/06/CONS;
- e) l'indebita fattura n.70223251 del 10 gennaio 2007 relativa ad un periodo di riferimento 1/12/2006 – 31/12/2006 già fatturato nel precedente conto n. 62931591 emesso in data 11 dicembre 2006 relativo al periodo 15/11/2006 – 31/01/2007.

- La società Tiscali S.p.A., in sede di udienza, ha rappresentato quanto segue:

In via preliminare, la società ha asserito che il servizio Voip dalla data del 21 dicembre 2006 funziona regolarmente e che ha provveduto a seguito dell'intervento di questa Autorità a contattare il cliente a scopo informativo e assistenziale.

In ordine alla sospensione del servizio telefonico dal 27 novembre al 20 dicembre 2006, di cui al punto a), la società medesima ha evidenziato che solo in data 12 dicembre 2006 è avvenuto il distacco effettivo dell'utenza dalla rete Telecom Italia S.p.A. e pertanto solo da questa data potrebbe palesarsi una responsabilità della società Tscali Italia S.p.A.. Al riguardo, ha fatto presente che in precedenza e precisamente in data 29 novembre 2006, la società si è attivata alla gestione del cliente a seguito della segnalazione di una discontinua erogazione del servizio ADSL, aprendo un ticket n. 300700 verso Telecom Italia S.p.A. per "assenza di collegamento", dandone contezza all'Autorità nel corso dell'attività istruttoria relativa alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, ai sensi dell'articolo 5 della delibera n.182/02/CONS. Sul punto, ha puntualizzato, altresì, che il disservizio sulla linea voce si è realmente verificato in data 18 dicembre 2006 ed è rientrato in data 21 dicembre 2006 ed a fronte di tale problematica, la società medesima per limitare al minimo i disagi lamentati, ha attivato il trasferimento di chiamata su un numero di utenza mobile indicato dall'utente. In considerazione della predetta sospensione, la società Tiscali Italia S.p.A. emetteva nota di credito n.76901594 dell'importo di Euro 39,95 a storno delle pregresse fatture riferite al periodo di disservizio.

In ordine al passaggio non voluto del fax dal numero principale a quello derivato, di cui al punto b), la società ha eccepito che tale criticità riguarda l'aspetto della configurazione del router lato utente e non è ravvisabile una propria responsabilità in merito.

In ordine alla disattivazione delle prese al piano "nobile", di cui al punto c), ha eccepito che la deviazione del segnale dalla borchia centrale verso altre borchie presenti nell'abitazione del cliente non rientra negli obblighi contrattuali gravanti sulla società medesima, in quanto di competenza del cliente stesso.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, si deve evidenziare che la delibera n. 664/06/CONS recante "Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n.299 del 27/12/2006, ed in particolare l'articolo 2 comma 6 e 7 trova applicazione segnatamente ai contratti conclusi a far data dal 26 gennaio 2007; tanto premesso il richiamo di cui al punto d) non è pertinente in considerazione del fatto che la conclusione del contratto per il

servizio Tiscali Tandem 8 Mega Flat e Tiscali Tandem Voce è avvenuta in data 31 ottobre 2006 e per effetto della quale la società Tiscali Italia S.p.A. provvedeva a notificare l'attivazione del servizio in data 11 novembre 2006.

Sulla base dei rilievi di natura tecnica sollevati dall'utente, quelli di cui ai punti b) e c), si deve rilevare che non è ascrivibile alcuna responsabilità contrattuale in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine alle problematiche riconducibili alla configurazione dei dispositivi accessori e delle prese di connessione e/o collegamento dei cavi per la linea telefonica o per il servizio ADSL, in quanto l'organismo di telecomunicazioni è tenuto a garantire la continuità e la regolarità del servizio fino alla borchia principale, secondo i relativi parametri e gli indicatori di qualità previsti nelle carte dei servizi.

CONSIDERATO che la società Tiscali S.p.A., pur avendo provveduto alla gestione del cliente, avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP, astenendosi dal porre in essere qualsivoglia sospensione;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per la sospensione del servizio per il periodo (27 novembre 2006 – 20 dicembre 2006), peraltro riconosciuta dalla società Tiscali S.p.A. mediante l'emissione della nota di credito n.76901594 dell'importo di Euro 39,95, 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 Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere al Sig. FFFF, l'indennizzo, previsto dall'art. 9 della Carta dei servizi, nella misura di Euro 123,84 per n. 24 giorni di mancata fruizione del servizio, 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 società medesima è tenuta, altresì, a provvedere alla regolare e corretta gestione amministrativa- contabile mediante la revisione degli importi indebiti relativi alle fatture emesse nel periodo 15/11/2006 – 31/01/2007.

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 maggio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola