

## **Delibera n. 49/11/CIR**

### **Definizione della controversia Perrone / Tiscali Italia S.p.A. (GU14/865/10)**

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

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 28 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 novembre 2011 acquisita al protocollo generale al n.65267/10/NA con la quale il sig. XXX, rappresentato dall'avv. Carmelo Calì della Confconsumatori di Catania, 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 18 novembre 2010 prot. n. U/66783/10 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 25 gennaio 2011;

VISTA la nota del 9 dicembre 2010 con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha presentato la memoria difensiva ai sensi dell'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 28 gennaio 2011 prot. n. U/4548/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha chiesto rispettivamente alle società Tiscali Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. ulteriore documentazione a completamento dell'istruttoria, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

VISTA la nota del 14 marzo 2011 prot. n.12143 con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito la documentazione istruttoria in riscontro alla predetta richiesta ;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. xxx precedentemente assegnata alla sig.ra YYY, contesta il ritardo perpetrato dalla società Tiscali Italia S.p.A. nella procedura di attivazione del servizio Adsl espletata solo in data 18 giugno 2010 a fronte della relativa richiesta del 3 luglio 2009.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto la liquidazione dell'indennizzo a copertura del pregiudizio causato dalla ritardata attivazione del servizio Adsl.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 25 gennaio 2011, con memoria del 9 dicembre 2010, inviata per le vie brevi a mezzo email, ha rappresentato che il sig. XXX, già titolare di un abbonamento Adsl 8 Mega Flat, in data 3 luglio 2009 richiedeva il trasferimento del servizio presso il suo nuovo domicilio a causa del trasloco. Pertanto, la società medesima, dopo avere provveduto in data 24 luglio 2009 alla dismissione del servizio Adsl presso la vecchia abitazione, effettuava vari tentativi di attivazione del medesimo servizio nell'arco temporale intercorrente tra il 10 agosto 2009 ed il 3 dicembre 2009; tentativi che sortivano esito negativo in quanto la linea Telecom portante su cui erogare il servizio era in fase di trasferimento. Dal 5 febbraio 2010 gli ulteriori tentativi di inserimento dell'ordine di attivazione del servizio Adsl sono stati poi scartati con dicitura "*Richiesta incompatibile con il servizio presente sull'utenza*". Successivamente, il servizio Adsl veniva attivato solo in data 18 giugno 2010 a fronte dell'ordine inserito nei sistemi informativi in data 9 giugno 2010.

In conclusione, la società ha proposto, senza alcun riconoscimento di responsabilità, il rimborso delle spese procedurali, nonché uno sconto del 100% su n.4 mensilità di canone. Tuttavia, tale proposta non è stata accettata dalla parte istante.

## **II. Motivi della decisione**

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS nei confronti della società Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

Tanto premesso, all'esito dell'attività istruttoria, si deve rilevare che la responsabilità per quanto lamentato dall'istante da imputarsi in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. è circoscritta al periodo intercorrente dal 3 dicembre 2009 - data di notifica da parte della società Telecom Italia S.p.A. della causale di scarto dell'ultimo ordinativo di attivazione inserito dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 18 novembre 2009 nei sistemi informativi - al 18 giugno 2010, data di effettiva attivazione del servizio Adsl.

Infatti, dalla documentazione prodotta in copia agli atti dalla società Telecom Italia S.p.A. in riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, si evince che la società Tiscali Italia S.p.A., a fronte della richiesta del 3 luglio 2009, si è attivata costantemente fino alla data del 3 dicembre 2009, inoltrando ben 5 ordinativi di attivazione nelle date rispettivamente del 10 agosto 2009, 1 ottobre 2009, 28 ottobre 2009, 10 novembre 2009 ed in ultimo 18 novembre 2009: tuttavia, i predetti ordinativi sono stati scartati per impossibilità tecnica oggettiva non imputabile alla società medesima.

Di converso, a decorrere dal 3 dicembre 2009, data dell'ultimo riscontro negativo notificato dalla società Telecom Italia S.p.A. non risultano sui sistemi informativi ulteriori richieste o attivazioni dei servizi ADSL Wholesale o Shared Access. Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcun elemento di prova idoneo a giustificare il mancato invio dell'ordinativo di attivazione del servizio Adsl sulla numerazione in epigrafe: nella specie, l'esibizione della copia della "*lista ordini*", pur consentendo un tracciamento di natura meramente ricognitiva dell'utenza, riveste una valenza indiziaria, non assurgente neppure a livello di prova presuntiva in pendenza di contestazione ed in assenza di alcuna richiesta di attivazione registrata sui sistemi informativi della società Telecom Italia S.p.A.

Alla luce delle predette considerazioni, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la ritardata attivazione del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero di 196 giorni nel periodo intercorrente dal 3 dicembre 2009 al 18 giugno 2010 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 giustificazione in ordine alle cause ostative della fattibilità tecnica di attivazione del servizio Adsl, in difformità a quanto previsto peraltro dall'articolo 4, comma 2, della delibera n.179/03/CSP;

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 complessivo di euro 1.011,36 a titolo di indennizzo computato a copertura della ritardata attivazione del servizio Adsl dal 3 dicembre 2009 al 18 giugno 2010 (secondo il parametro previsto dalla Carta Servizi di euro 5,16 per 196 giorni di mancata fruizione del servizio Adsl);

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00, in considerazione del tentativo di conciliazione esperito innanzi alla C.C.I.A.A. di Catania, e dell'avvio della presente procedura;

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 novembre 2011 dal sig. XXX, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 1.011,36 (milleundici/36) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,16 per il numero di 196 giorni di ritardata attivazione del servizio Adsl dal 3 dicembre 2009 al 18 giugno 2010 in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Tiscali Italia S.p.A.;
- ii) 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 al punto i) 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 e 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.

Roma, 28 aprile 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola