

Delibera n. 56/11/CIR

Definizione della controversia De Vivo /Tiscali Italia S.P.A. (GU14/835/10)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 5 maggio 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 3 novembre 2010 acquisita al protocollo generale al n. 63793/10/NA con la quale la sig.ra XXX, rappresentata dalla dott.ssa Paola Bellomo, 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 9 novembre 2010 prot. n. U/65059/09/NA con le quali 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;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 3 dicembre 2010 inviata a mezzo email, con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha presentato memoria difensiva a supporto della propria posizione;

VISTA la nota del 21 febbraio 2011 prot. n. U/8292/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 18 marzo 2011 prot. n.13943 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

La sig.ra XXX, intestataria dell'utenza telefonica n. xxx, contesta la mancata attivazione del servizio Adsl da parte della società Tiscali Italia S.p.A. a far data dalla richiesta del 29 gennaio 2010, nonché il successivo malfunzionamento del servizio di fonia vocale.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. nel mese di gennaio 2010 sottoscriveva con la società Tiscali Italia S.p.A. un contratto avente per oggetto la fornitura del servizio voce e Adsl;
2. a far data dall'attivazione, il servizio di fonia vocale non funzionava correttamente, e nello specifico era inibito al traffico in entrata dalle direttrici Vodafone e Wind, mentre il servizio Adsl veniva erogato dalla società Tiscali Italia S.p.A. solo a seguito di un intervento tecnico predisposto dalla società medesima in data 23 settembre 2010, a fronte della relativa sottoscrizione contrattuale del 29 gennaio 2010;
3. diversamente, le disfunzioni in ricezione che interessavano il servizio di fonia vocale venivano gestite solo in data 12 novembre 2010, data di effettivo ripristino della funzionalità del predetto servizio.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto la liquidazione di un indennizzo a copertura del ritardo nell'attivazione del servizio Adsl e dello scorretto funzionamento del servizio telefonico, nonché le spese procedurali.

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 3 dicembre 2010 ha rappresentato che a fronte della richiesta di attivazione del 29 gennaio 2010 *“il processo di migrazione verso Tiscali si concludeva con successo in data 1 marzo 2010. Nonostante in data 3 marzo 2010 e 19 marzo 2010 l'assistenza abbia cercato di dare supporto per la risoluzione delle problematiche segnalate dalla cliente sulle componenti voce*

e Adsl, la stessa rifiutava l'intervento tecnico, adducendo quale motivazione l'imminente migrazione verso altro operatore. Per ciò che concerne il disservizio circa la mancata ricezione delle chiamate da direttrici come fissi Wind e cellulari Vodafone, si conferma che lato Tiscali non ci sono competenze in merito all'errata configurazione sui propri sistemi o problematiche generali legate alla propria rete. Infatti la cliente risultava configurata sui sistemi Vodafone, nonostante la notifica di espletamento della migrazione su Tiscali dal 1/03/2010".

II. Motivi della decisione

Dalla documentazione prodotta dalla società Telecom Italia S.p.A ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS, ed in particolare dalla copia delle schermate Pitagora si evince che la risorsa numerica in epigrafe risulta essere migrata verso la società Tiscali Italia S.p.A. in data 1 marzo 2010: circostanza questa peraltro già evidenziata dalla società medesima nella memoria prodotta ai sensi dell'articolo 16, comma 2, del citato regolamento.

Tanto premesso, per quanto concerne il primo disservizio lamentato dall'utente, si deve evidenziare che, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata fruizione del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero di 172 giorni intercorrenti dal 4 aprile 2010 al 23 settembre 2010, data quest'ultima di effettiva attivazione del servizio Adsl, considerata la "franchigia" prevista dalla Carta dei Servizi dei 60 giorni successivi alla data del 3 febbraio 2010 di perfezionamento contrattuale, 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.

Al riguardo, in ossequio al principio di partecipazione e di assistenza previsto dall'articolo 1, comma 3 della Carta dei Servizi, la società Tiscali Italia S.p.A. avrebbe dovuto "verificare attraverso il servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei servizi" e produrre l'esito dei predetti accertamenti; diversamente, la società si è limitata ad imputare la mancata fruizione del servizio alla mancata configurazione degli apparati in possesso della cliente.

Di converso, per quanto concerne la disfunzione del servizio voce che ha interessato l'utenza fino alla data del 12 novembre 2010, si deve escludere la responsabilità della società Tiscali Italia S.p.A., in quanto dalla documentazione prodotta dalla società medesima risulta effettivamente che la deconfigurazione della risorsa numerica da parte della società Vodafone Omnitel N.V. è avvenuta solo in data 11 novembre 2010.

Pertanto, da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'inibizione del traffico in entrata dalle direttrici fissi Wind e cellulari Vodafone era dipesa dalla configurazione della numerazione sui sistemi Vodafone, nonostante la notifica di espletamento della migrazione verso Tiscali fosse avvenuta in data 1 marzo 2010.

Pertanto, accertata l'insussistenza di alcuna responsabilità a carico della società Tiscali Italia S.p.A. in ordine al disservizio che ha intaccato la funzionalità del servizio di fonìa vocale, la domanda di liquidazione di un indennizzo non merita accoglimento.

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione atta a giustificare la mancata fruizione del servizio Adsl fino alla data del 23 settembre 2010;

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 887,52 a titolo di indennizzo a copertura della mancata attivazione del servizio Adsl dal 4 aprile 2010 al 23 settembre 2010, computato secondo il parametro previsto dalla Carta Servizi di euro 5,16 per 172 giorni di disservizio;

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 dell'espletamento della procedura conciliativa presso la CCIAA di Salerno, e del fatto che l'utente non 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 3 novembre 2010 dalla sig.ra XXX, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 887,52 (ottocentoottantasette/52) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,16 per il numero di 172 giorni di mancata attivazione del servizio Adsl dal 4 aprile 2010 al 23 settembre 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.

La somma di cui al punto i) dovrà essere maggiorata 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 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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

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, 5 maggio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola