

DELIBERA n. 610/13/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DEIDDA / TISCALI ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 968/13)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 28 ottobre 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *"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, recante *"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 1 agosto 2003 n. 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la delibera n.173/07/CONS, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, e s.m.i.;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante *"Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n.481"*;

VISTA l'istanza del 5 luglio 2013, acquisita al protocollo generale al n.36911/13/NA, con la quale la sig.ra Deidda 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 luglio 2013, prot. n. U/40021/13, 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;

VISTA la nota del 1 agosto 2013, inviata a mezzo posta certificata, con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto la memoria difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, della delibera n.173/07/CONS;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Deidda, intestataria dell'utenza telefonica n.010.9754xxx, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio telefonico e del servizio Adsl, nonché il mancato riscontro da parte della società Tiscali Italia S.p.A. della richiesta di disdetta contrattuale.

In particolare, l'istante ha rappresentato che:

- a. in data 15 marzo 2012 richiedeva alla società Tiscali Italia S.p.A. l'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl, mediante l'adesione all'offerta commerciale "Tiscali Tutto incluso Pots LNA 20 Mega";
- b. a distanza di quasi due mesi dalla predetta richiesta, preso atto della mancata attivazione da parte del gestore di entrambi i servizi, revocava ogni ordine di pagamento mediante invio di raccomandata A.R. del 3 maggio 2012;
- c. in data 8 giugno 2012, riceveva un sms da parte della società Tiscali Italia S.p.A. che comunicava l'attivazione di entrambi i servizi;
- d. in data 9 giugno 2012 comunicava di non essere mai stata cliente Tiscali e di avere stipulato un contratto di abbonamento con altro gestore;
- e. noncurante di quanto segnalato dall'istante, in data 2 luglio 2012 la società Tiscali Italia S.p.A. emetteva la fattura n.122405096 dell'importo di euro 112,23 relativa al periodo intercorrente dall'8 giugno 2012 al 31 agosto 2012, a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi da parte dell'istante medesimo;
- f. di seguito, con raccomandata A.R. del 13 luglio 2012 l'istante formalizzava la disdetta contrattuale, reiterando la dichiarazione d'intenti già espressa con nota del 3 maggio 2012.

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha richiesto: i. la risoluzione contrattuale; ii. lo storno integrale della posizione debitoria; iii. la liquidazione di un indennizzo nella misura di euro 800,00 (ottocento/00) per la mancata attivazione del servizio voce e del servizio Adsl; iv. il risarcimento dei danni patrimoniali nella misura di euro 1.200,00 (milleduecento/00); v. il rimborso delle spese procedurali.

La società Tiscali Italia S.p.A., con nota del 1 agosto 2013 inviata a mezzo posta certificata, ha rappresentato che: *"l'ordine di attivazione richiesto dal cliente in data 15 marzo 2012 veniva espletato positivamente in data 18 aprile 2012. Con lettera del 4 maggio 2012 la cliente chiedeva la revoca della delega con la quale aveva precedentemente autorizzato il prelievo dal proprio conto corrente. In data 25 luglio 2012 si censiva un reclamo del 18 luglio 2012 in cui la cliente chiedeva la disdetta del*

contratto per inadempimento contrattuale da parte di Tiscali, per un presunto ritardo nell'attivazione del servizio. Il 3 agosto 2012 Tiscali dava seguito alla disdetta ed inviava l'ordine di cessazione del servizio che veniva espletato in data 6 agosto 2012. Si precisa che la situazione contabile ad oggi è regolare perché, in considerazione del fatto che il servizio risultava inutilizzato, Tiscali provvedeva a stornare l'intero importo insoluto con emissione di nota di credito".

II. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

In via preliminare, si deve evidenziare che le richieste dell'istante di cui ai punti i) e ii), di risoluzione contrattuale e di storno integrale della posizione debitoria sono state accolte *sua sponte* dalla società Tiscali Italia S.p.A. ancor prima dell'avvio della presente procedura. Infatti, a fronte della risoluzione contrattuale disposta in data 6 agosto 2012, la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto copia della nota di credito n.137632894 emessa in data 27 giugno 2013 a storno dell'intera posizione debitoria.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto iii), di liquidazione dell'indennizzo a copertura della ritardata attivazione di entrambi i servizi, si deve rilevare che, in considerazione della tempistica dei 30 giorni prevista dalla Carta dei Servizi Tiscali per la procedura di attivazione della linea, consultabile peraltro anche nella sezione "assistenza amministrativa" del sito www.tiscali.it, a fronte della richiesta telefonica del 15 marzo 2012, il ritardo nell'attivazione del servizio voce e del servizio Adsl è circoscritto al periodo di riferimento intercorrente dal 15 aprile 2012 all'8 giugno 2012 per il numero complessivo di 52 giorni.

Infatti, dalla documentazione prodotta agli atti, si evince che, sebbene la linea sia stata acquisita dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 18 aprile 2012 come documentato dalla copia della schermata Pride, entrambi i servizi sono stati attivati solo in data 8 giugno 2012, come, peraltro, confermato dal gestore medesimo nella nota del 13 novembre 2012 inviata all'istante, secondo la quale *"il contratto risulta attivato in data 8 giugno 2012, a seguito di conferma da parte di Telecom Italia dell'abilitazione del servizio"*.

Pertanto, si deve rilevare che, in assenza di prova contraria, il ritardo nell'attivazione della fonia vocale e del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero di 52 giorni 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 da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS, secondo il quale *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*.

Di converso, non è accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto iv), in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che pertanto la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A., limitandosi a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza in epigrafe, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al ritardo nella procedura di attivazione del servizio voce e del servizio Adsl nel periodo suindicato;

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 a provvedere alla liquidazione dell'importo di euro 780,00 (settecentottanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione di entrambi i servizi;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione del fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione esperito presso il Corecom Liguria si è concluso con esito negativo e 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;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *“Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità”*

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza formulata in data 5 luglio 2013 dalla sig.ra Deidda.
2. La società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

i) euro 390,00 (trecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio telefonico dal 15 aprile 2012 all'8 giugno 2012 per il numero di 52 giorni, computato ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

ii) euro 390,00 (trecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio Adsl dal 15 aprile 2012 all'8 giugno 2012 per il numero di 52 giorni, computato ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n.73/11/CONS, come sopra specificato, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

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.

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.

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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata nel sito web dell'Autorità.

Roma, 28 ottobre 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Scalfani