

Delibera n. 64/11/CIR
Definizione della controversia
M.V. / Tiscali Italia S.p.A.
(GU14/937/10)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 15 giugno 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 29 novembre 2010 acquisita al protocollo generale al n. 68455/10/NA con la quale il sig. M.V., rappresentato dall'associazione Federconsumatori Salerno, 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 13 dicembre 2010 prot. nn. U/71549/10/NA 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 1 febbraio 2011;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

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. M.V., intestatario dell'utenza telefonica n. 041.200xxxx, contesta la disattivazione arbitraria del servizio telefonico perpetrata dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 22 ottobre 2009.

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

1. riscontrata la sospensione del servizio telefonico in data 22 ottobre 2009, contattava il servizio assistenza clienti di Tiscali ed apprendeva che l'inibizione del traffico in entrata ed in uscita era dipesa da una presunta insolvenza in merito a più fatture, di cui l'istante si faceva inviare copia, nello specifico la fattura n.73189800, la n.73841867, la n.80860508, la n.81641100, la n.84652683, la n.91943639 e la n.93387564;
2. in considerazione dell'avvenuto pagamento di tutte le fatture recapitate al proprio domicilio, l'istante richiedeva all'operatore delucidazioni in merito all'errata fatturazione;
3. a fronte del mancato riscontro alla richiesta di informazioni, l'istante chiedeva il rientro della numerazione in Telecom Italia.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto il rimborso delle spese di riattivazione del servizio con Telecom Italia, l'indennizzo per la sospensione del servizio e per la mancata risposta al reclamo, nonché il rimborso delle spese sostenute per l'utilizzo del telefono cellulare.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 1 febbraio 2011, con memoria inviata, per le vie brevi, a mezzo email del 3 gennaio 2011 ha rappresentato che *“in data 10 giugno 2009, a seguito della verifica della posizione contabile del Cliente, si inviava lettera di dunning, per informare lo stesso della pendenza di un insoluto pari ad euro 557,77 relativamente a 10 fatture non pagate cumulate tra il 2007 ed il 2009. Successivamente in data 22 ottobre 2009, ben quattro mesi dopo l'invio della lettera di sollecito di pagamento, a seguito del mancato saldo dell'importo insoluto si eseguiva la sospensione del servizio. Nella stessa data, il Cliente contattava per ben quattro volte l'assistenza clienti amministrativa, che confermava la presenza degli importi insoluti così come dettagliato nell'allegato 1 e forniva il fax a cui inviare la prova dell'asserito pagamento, per procedere alla riattivazione immediata del servizio. In conclusione in data 24 ottobre 2009, a seguito della mancata ricezione della prova del pagamento e del perdurare dell'insolvenza, Tiscali risolveva il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile ed attivava la procedura di disconnessione con rientro della numerazione in Telecom, che veniva espletato in data 19 novembre 2010 ”.*

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che la sospensione del servizio telefonico disposta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 22 ottobre 2009 è legittima in considerazione del mancato pagamento di n.10 fatture emesse dall'anno 2007 a partire dalla n.73189800 del 7 settembre 2007 e del preavviso, avvenuto con nota di sollecito di pagamento inviata dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 10 giugno 2009 e quindi con ben quattro mesi di anticipo rispetto all'adozione della misura inibitoria.

Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 5, comma 3 delle condizioni generali di abbonamento della società Tiscali Italia S.p.A. in forza del quale *“In caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, Tiscali avrà facoltà di sospendere l'erogazione del servizio decorso inutilmente un termine di 7 giorni dal ricevimento di diffida scritta di pagamento. Qualora il cliente non provveda al pagamento dell'importo sollecitato entro 30 giorni dalla sospensione, Tiscali avrà facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile”*. In specie, la sospensione è intervenuta in data 22 ottobre 2009, e precisamente dopo 134 giorni dalla diffida scritta di pagamento e comunque a distanza di oltre due anni dalla data di scadenza della prima fattura n. 73189800 del 7 settembre 2007, risultata insoluta.

Peraltro, mentre la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto in allegato alla memoria la tabella riepilogativa del dettaglio della fatturazione, l'istante, di converso, non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture in contestazione, allegando copia delle relative ricevute di pagamento al fine di provare l'avvenuto pagamento entro i termini scadenza. Al riguardo, le uniche copie dei bollettini di pagamento prodotte dall'istante afferiscono a fatture estranee alla contestazione de qua.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere adottato tutti gli strumenti monitori atti a scongiurare la risoluzione contrattuale che ha determinato l'effettiva dismissione del servizio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante;

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

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. M.V. in data 29 novembre 2010.

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.

Roma, 15 giugno 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola