

DELIBERA N. 65/10/CIR

Definizione della controversia
Cosenza/Tiscali S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 22 luglio 2010;

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 "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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 6 agosto 2008 (prot. n. 55231 del 9/9/2008), con la quale la Sig.ra Cosenza ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tiscali S.p.A.;

VISTA la nota del 19 marzo 2009 (prot. n.22531) 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 15 settembre 2009;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 15 settembre 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Risultanze istruttorie

La Sig.ra Cosenza, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, lamenta l'attivazione di servizi mai richiesti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento si legge che, in data 4 giugno 2008, la società Tiscali Italia S.p.A. attivava servizio di telefonia sull'utenza precisata con contestuale disattivazione del servizio di telefonia di Telecom Italia, comprensivo di linea telefonica e connessione internet ADSL, in totale assenza di accordo contrattuale con l'istante. Pertanto, dal 4 giugno 2008, la Sig.ra Cosenza usufruiva di un servizio non richiesto e non sottoscritto contrattualmente.

Gli operatori Tiscali Italia, interrogati in merito dall'utente, hanno affermato che il relativo contratto era stato concluso telefonicamente (c.d. firma vocale); tuttavia in atti non risulta alcuna documentazione che lo comprovi, né in riferimento ai prescritti obblighi di informativa, né in relazione all'accettazione degli obblighi contrattuali, infatti non risulta che l'utente abbia mai ricevuto lo specifico modello di conferma cartaceo al momento dell'esecuzione del contratto, ovvero nei giorni successivi.

La Sig.ra Cosenza ha altresì rappresentato di aver più volte tentato di contattare il servizio clienti dell'operatore Tiscali ma senza mai ricevere alcun tipo di assistenza o di delucidazione in proposito; mentre tutti i tentativi effettuati con Telecom Italia per il ripristino della linea telefonica e per il servizio di connessione internet ADSL, non hanno avuto esito positivo.

Per fornitura dei predetti servizi, mai richiesti, Tiscali S.p.A. ha emesso fattura il 10 luglio 2008 n. 82390416; fermo restando che dal 4 giugno 2008 l'istante non ha più avuto la possibilità di usufruire del servizio internet ADSL con Telecom Italia, disattivato unilateralmente dalla Tiscali S.p.A.

L'istante, quindi, in merito ai fatti di cui sopra ha chiesto di accertare la responsabilità di Tiscali S.p.A. per il disservizio concernente la disattivazione della linea voce e ADSL Telecom Italia e per l'attivazione di servizio non richiesto a partire dalla data del 4 giugno 2008, la riattivazione del servizio di telefonia con Telecom Italia a spese di Tiscali S.p.A, nonché gli indennizzi in relazione alla mancata risposta ai reclami, oltre al rimborso delle spese di procedura.

In sede di audizione tenuta in data 15 settembre 2009, l'utente, nel riportarsi integralmente a quanto dedotto ed argomentato nell'istanza introduttiva, ha chiesto il completo accoglimento delle richieste formulate, ribadendo il grave disagio subito.

II. Motivi della decisione

In base alla documentazione disponibile in atti ed alle dichiarazioni rese in udienza, deve qui preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di attivazione di servizi non richiesti, a

cui si aggiunge l'illegittima sospensione dei servizi erogati da Telecom Italia e l'indebita fatturazione emessa dal gestore Tiscali a carico del menzionato utente. In particolare, si rileva che la società Tiscali Italia S.p.A., ingiustificatamente in data 4 giugno 2008, ha proceduto all'attivazione di un servizio di comunicazione elettronica non richiesto dall'utente. In pari data, ha sospeso il servizio normalmente erogato da Telecom Italia S.p.A., impedendo all'utente di usufruire di servizi per i quali pagava correttamente il relativo canone e ha poi addebitato all'utente i costi dei servizi erogati in mancanza del relativo contratto.

In proposito la società Tiscali Italia S.p.A., che non ha partecipato all'udienza, non ha prodotto alcun documento giustificativo a dimostrazione dell'esistenza di un rapporto di utenza con la parte istante, né ha fornito alcun riscontro probatorio idoneo ad escludere o a limitare la propria responsabilità. In particolare, il predetto operatore non ha fornito alcuna prova circa l'avvenuta conclusione a distanza del contratto con l'utente, né ha addotto alcuna valida giustificazione in merito alle ragioni che hanno determinato la sospensione improvvisa del servizio erogato da Telecom Italia all'istante in virtù di un contratto regolarmente sottoscritto tra le parti.

Ne consegue che, avendo la società Tiscali S.p.A. attivato servizi di comunicazione elettronica sull'utenza residenziale intestata alla Sig.ra Cosenza, senza il consenso della stessa, la successiva emissione di fatture relative a detto servizio, da parte dello stesso gestore, va ritenuta indebita e, quindi, le somme richieste non dovute. Pertanto, non avendo Tiscali S.p.A. dato prova del rispetto delle norme concernenti le procedure di attivazione di servizi di comunicazione elettronica e, complessivamente, della regolare e corretta gestione dell'utente, in virtù dall'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS, secondo la quale l'Autorità *“ove riscontri la fondatezza dell'istanza...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*, si ritiene di dover accogliere integralmente le richieste dell'istante.

RITENUTA, sulla base di quanto accertato in sede di istruttoria, la fondatezza dell'istanza dell'utente;

CONSIDERATO che la società Tiscali S.p.A., a seguito dell'attivazione del servizio non richiesto, ha determinato un pregiudizio a carico della parte istante in quanto tale attivazione ha interrotto l'erogazione del servizio fornito all'utente da parte di Telecom Italia;

RILEVATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione dell'utente;

RITENUTO che, attesa la responsabilità esclusiva della società Tiscali Italia S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura

dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di euro 200,00, previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto - utente (persona fisica- giuridica) che ha subito il pregiudizio;

RITENUTO, quindi, che l'istante abbia diritto ad essere rimborsata per le spese sostenute, a causa della summenzionata condotta omissiva, in occasione dell'esperimento del tentativo di conciliazione, nonché per l'avvio e lo svolgimento della presente procedura, equitativamente quantificabili in euro 100,00 (cento) tenuto conto che trattasi di utente residente a Napoli;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario , relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

In accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra Cosenza, in data 9 settembre 2008, la società Tiscali Italia S.p.A. è tenuta a riconoscere in favore dell'istante mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

1. euro 2.420,04, a titolo di indennizzo, computato moltiplicando l'importo di euro 5,16 per il numero di 469 giorni di sospensione del servizio, per il periodo di riferimento dal 4 giugno 2008 (data della sospensione del servizio) al 16 settembre 2009 (data in cui si è tenuta l'udienza) La somma così determinata a titolo di indennizzo dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
2. euro 371,52 a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo in relazione al periodo 23 luglio 2008 (data in cui è stato formalizzato il reclamo)-18 novembre 2008 (data in cui Tiscali ha inviato la prima comunicazione relativa al disservizio);
3. euro 96,00 a titolo di rimborso delle spese di rientro in Telecom Italia;
4. euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera 173/07/CONS.

La predetta società è tenuta, altresì, a provvedere allo storno di tutte le somme fatturate a carico dell'istante in conseguenza dell'attivazione del servizio contestato.

La società provvederà, infine, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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'articolo19 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 D.Lgs.259/03.

La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 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, 22 luglio 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola