

Delibera n. 66/11/CIR

Definizione della controversia
M.M. / Tiscali Italia S.p.A.
(GU14/77/11)

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 1 febbraio 2011 acquisita al protocollo generale al n. 4822/11/NA con la quale il sig. M. M. 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 dell'11 febbraio 2011 prot. n. U/6802/11/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 23 marzo 2011;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 28 febbraio 2011 con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha presentato memoria difensiva a supporto della propria posizione;

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. M., intestatario dell'utenza telefonica n. 070.96xxxx, contesta il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl perpetrato dalla società Tiscali Italia S.p.A.

Mediante l'intervento di questa Autorità, il ricorrente ha chiesto il risarcimento dei danni derivanti dalla mancata fruizione del servizio Adsl richiesto, nonché il rimborso delle 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 23 marzo 2011, con memoria del 28 febbraio 2011 ha rappresentato che a fronte della richiesta di attivazione del 2 aprile 2008 *“il cliente, già intestatario di un servizio Adsl Tiscali, in data 5 luglio 2008 inviava a Tiscali il modulo sottoscritto di richiesta della number portability. L'ordine di upgrade andava in KO per un problema verificatosi sui sistemi e il 28 luglio 2009 veniva riavviato. In pari data Tiscali contattava il cliente e veniva eseguita la registrazione vocale avente ad oggetto il passaggio al servizio Tutto incluso 7 Bs adsl + fonia voip. Il precedente ordine di upgrade veniva pertanto annullato per inserirne uno nuovo relativo al sopraccitato servizio. L'attivazione del nuovo servizio avveniva infine in data 30 dicembre 2009”*.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria si deve evidenziare che, in mancanza di qualsiasi elemento di prova, la mancata attivazione del nuovo servizio Adsl sull'utenza in epigrafe per il numero di 483 giorni intercorrenti dal 3 settembre 2008 al 30 dicembre 2009, data quest'ultima di attivazione del servizio *Tutto Incluso 7 Bs (adsl + fonia)*, considerata la *“franchigia”* prevista dalla Carta dei Servizi dei 60 giorni successivi alla data del 5 luglio 2008 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, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede, in quanto esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera n.173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento.

Dalla documentazione acquisita agli atti si evince che l'unico ordinativo di attivazione registrato sul sistema *“Pride”* di Tiscali risale al 21 dicembre 2009 e risulta espletato dalla società medesima in data 30 dicembre 2009; di contro non sussiste alcun tracciamento di precedente ordinativo di attivazione a fronte della richiesta inviata dall'utente in data 5 luglio 2008.

Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A., senza dimostrare l'asserita impossibilità sopravvenuta nei sistemi informativi che ha impedito l'attività di *provisionig* dell'originaria richiesta dell'istante, si è limitata ad eccepire l'insussistenza di estremi per la liquidazione di un indennizzo asserendo al riguardo che il cliente, sino al perfezionamento dell'upgrade, usufruiva comunque del servizio Adsl Tiscali, regolarmente e continuativamente erogatogli da Tiscali sin dal 2006: circostanza quest'ultima che, se non esime la società medesima dalla responsabilità in ordine alla ritardata erogazione di un'offerta commerciale diversa da quella effettivamente attiva sull'utenza in epigrafe, è tale da giustificare l'applicazione nel caso di specie di un indennizzo "graduato" di euro 1,72, cioè pari ad un terzo di quanto previsto dalla Carta Servizi di Tiscali (5,16 euro *pro die*). Infatti, va tenuto presente che, in ogni caso, qualora l'attivazione del nuovo profilo fosse stato ritenuto particolarmente rilevante, questi avrebbe avuto la possibilità di recedere dal contratto e di fruire del servizio rivolgendosi ad operatori alternativi. Il che giustifica la sostanziale riduzione dell'importo previsto a titolo di indennizzo per la fattispecie in esame, rispetto a quello stabilito dalla predetta carta dei servizi (pari, come ricordato, ad euro 5,16).

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione atta a giustificare la ritardata attivazione del nuovo servizio Adsl secondo il profilo tariffario richiesto, rispetto alla tempistica dei 60 giorni previsti contrattualmente;

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 822,76 a titolo di indennizzo a copertura della ritardata attivazione del servizio Adsl dal 3 settembre 2008 al 20 dicembre 2009, computato secondo il parametro sopra previsto di euro 1,72 per 483 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, con esito negativo, della procedura conciliativa presso la CCIAA di Cagliari, 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 1 febbraio 2011 dal sig. M. M. , è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 822,76, (ottocentoventidue/76) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro sopra previsto di euro 1,72 per il numero di 483 giorni di mancata attivazione del nuovo servizio Adsl dal 3 settembre 2008 al 30 dicembre 2009 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 presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è 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, 15 giugno 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

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