

## **DELIBERA N. 74/07/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

KKKK / Tiscali Italia S.p.A.

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 luglio 2007;

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.182/02/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 10 luglio 2006, prot. n. 0029031, con la quale il Sig. KKKK 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 27 ottobre 2006 (prot. n. 0044369) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 14 novembre 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 14 novembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Risultanze istruttorie.**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 14 novembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. KKKK, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 06.86398055, lamentava vari disservizi, quali il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, il ritardo nell'attivazione della procedura di portabilità del numero ed in ultimo la sospensione del servizio telefonico.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- i servizi di fonia e di ADSL venivano attivati solo in data 29.07.2005, a distanza di oltre due mesi dalla richiesta di attivazione del 27.05.2005;

- a far data dalla relativa attivazione, entrambi i servizi (dati e voce) non hanno mai funzionato correttamente: il servizio ADSL, infatti, è sempre stato erogato ad una velocità inferiore rispetto a quella indicata nel contratto, con conseguente riduzione della funzionalità del sistema; peraltro, la linea risultava assolutamente instabile, in quanto soggetta a continue ed immotivate disconnessioni. Parimenti il servizio voce ha sempre presentato "disturbi", dal momento che la linea si interrompeva ripetutamente e che spesso era addirittura impossibile effettuare e ricevere chiamate in quanto, collegandosi al numero, la linea risultava occupata;

- inoltre, la società Tiscali Italia S.p.A. non provvedeva al distacco effettivo della linea dal gestore Telecom, come invece indicato sia nel contratto, sia nelle comunicazioni inviate a mezzo posta dall'operatore; ciò comportava l'obbligo, a carico del Sig. KKKK, di continuare a corrispondere gli importi relativi al canone bimestrale della Telecom Italia S.p.A., al fine di mantenere la linea telefonica ed il relativo numero;

- nonostante le numerose segnalazioni poste in essere dall'utente e le rassicurazioni più volte fornitegli dagli operatori del numero verde 130, non è mai stata compiuta alcuna sostituzione di apparecchiatura, né alcun intervento tecnico;

- infine, in data 10.01.2006, senza alcun preavviso scritto né verbale, la Tiscali S.p.A. provvedeva arbitrariamente a cessare la fornitura del servizio di connessione ADSL;

- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, sia con propria richiesta, sia con il successivo intervento dell'Avv. UUUU, € 1.000,00 a titolo di risarcimento danni, € 300,00 per il ristoro delle spese legali sostenute, nonché la riattivazione immediata del servizio ADSL;

- non avendo ricevuto alcun riscontro alle richieste di cui al punto precedente, in data 15.02.2006 l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Lazio;

- che all'udienza fissata presso lo stesso CORECOM la Tiscali Italia S.p.A., regolarmente citata, non compariva; il tentativo veniva, quindi, dichiarato concluso con esito negativo.

La società Tiscali Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 14 novembre 2006, ha eccepito quanto segue:

- il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL era dipeso esclusivamente dalla società Telecom Italia;

- il servizio ADSL aveva sempre funzionato correttamente, come da esito degli accertamenti e delle verifiche tecniche effettuate dalla società medesima;

- la connessione ADSL non è stata interrotta nella data indicata da parte istante (10.01.2006), come dimostrano i tabulati dell'avvenuto traffico depositati agli atti;

- in ordine al servizio voce, la società ha puntualizzato di non avere mai ricevuto, anche a mezzo fax, una richiesta di - *number portability*, e che pertanto, non sussiste alcuna responsabilità in ordine al mancato distacco della linea dalla rete Telecom.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sulla ritardata attivazione dei servizi voce e ADSL sottoscritti dall'utente, sul loro malfunzionamento, nonché sulla sospensione indebita, da parte di Tiscali S.p.A., del servizio ADSL tardivamente attivato.

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trovi applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 3.4 della Carta dei Servizi della società Tiscali S.p.A. che prevede, ai sensi del comma 2, - *“Qualora venga riconosciuta la validità della richiesta Tiscali provvederà all'accreditamento di una somma commisurata all'ammontare dell'effettivo disservizio subito e ai volumi di traffico sviluppati fino ad un importo massimo pari a 5,16 € per ogni giorno di ritardo e comunque per un importo complessivo non superiore a 200 Euro”*.

RILEVATO che la società Tiscali Italia S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare il corretto funzionamento del servizio di fonia vocale e di trasmissione dati;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, 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;

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. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. KKKK, l'indennizzo di Euro 3.818,40, computato moltiplicando l'importo di Euro 5,16 previsto dall'art. 3.4, comma 2, della Carta dei Servizi:

- per il numero di 23 giorni di ritardo nell'attivazione, per il periodo di riferimento \*6 luglio 2005 al 29 luglio 2005\*;
- per il numero di 33 giorni di interruzione del servizio, per il periodo di riferimento \*13 gennaio 2006 al 15 febbraio 2006\*;
- per il numero di 684 giorni di ritardo relativo alla portabilità del numero, per il periodo di riferimento \*29 luglio 2005 al 13 giugno 2007\* oltre la maggior somma da calcolarsi secondo il medesimo parametro di cui all'articolo 3.4, comma 2, della Carta dei Servizi Tiscali Italia, per il periodo a decorrere dal 13 giugno 2007 alla data di notifica della presente delibera. 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.

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'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 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, 18 luglio 2007,

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola