

DELIBERA N. 77/09/CIR

Definizione della controversia Olivieri / Tiscali Italia srl

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 26 novembre 2009;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, ed in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

VISTA la delibera n.182/02/CONS "Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modificazioni e integrazioni;

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 sig. XXX pervenuta il 16 gennaio 2006 (prot. 282/06), per la definizione, ai sensi dell'articolo 13 del citato regolamento, della controversia in essere con la società Tiscali Italia s.r.l., avente ad oggetto la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami;

VISTA la nota del 20 gennaio 2006, con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, essendo stato preliminarmente esperito un tentativo di conciliazione tra le parti senza che fosse raggiunto un accordo;

UDITE le parti nell'udienza del 28 febbraio 2006;

VISTA la memoria depositata dalla società convenuta;

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. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. YYY, con l'istanza del 16 gennaio 2006, lamentava la mancata attivazione del servizio ADSL "1.2 Megaflat" con Tiscali Italia s.r.l., la fatturazione del medesimo servizio, mai attivato, nonché l'assenza di riscontro ai reclami presentati

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato quanto segue:

a) in data 24 giugno 2005 aderiva telefonicamente al servizio Adsl "1.2 Megaflat" con l'operatore Tiscali;

b) immediatamente l'utente constatava il mancato funzionamento del servizio e contattava prontamente l'operatore al fine di presentare il relativo reclamo. A questo, seguivano numerosi altri reclami, senza che il problema venisse risolto; pertanto, l'utente si vedeva costretto a recedere dal contratto a cui Codesta società non dava riscontro.

In data 28 febbraio 2006 si teneva l'udienza di discussione presso questa Autorità, nel corso della quale la società Tiscali deduceva la sua estraneità al disservizio arrecato all'istante attribuendo, invece, la responsabilità alla società Telecom Italia S.p.A..

L'istante, di contro, si dichiarava disponibile a valutare una diversa proposta commerciale, al fine di comporre bonariamente la controversia, insistendo, comunque, nella richiesta di un giusto indennizzo per il pregiudizio subito e della sanzione a carico della controparte per aver omesso di dare riscontro ai reclami presentati, dando notizia di sé, esclusivamente dopo aver ricevuto convocazione da parte del CORECOM della Regione Lazio.

Il sig. XXX, successivamente, riprendeva i contatti con la società Tiscali al fine di aderire ad una successiva proposta commerciale precisando, però, a mezzo fax trasmesso alla Direzione competente il 9 marzo 2006, che con la seguente attivazione non si era inteso far cessare le sue richieste precedenti relative al servizio Adsl mai attivato.

Infine, con nota del 28 ottobre 2009, il sig. XXX produceva, in riscontro ad apposita richiesta del responsabile del procedimento, documentazione attestante l'avvenuta presentazione di reclami alla società Tiscali Italia s.r.l. in data 27 luglio 2005, 5 agosto 2005, 3 ottobre 2005, 10 ottobre 2005 e 20 dicembre 2005.

II. Motivi della decisione.

Alla luce di quanto dichiarato dalle parti nel corso dell'istruttoria l'oggetto della controversia può ritenersi circoscritto alla richiesta di indennizzi formulata dal sig. XXX con riferimento alla mancata risposta da parte di Tiscali Italia s.r.l. ai reclami presentati a partire dal 27 luglio 2005.

A tal proposito va rilevato che la predetta società, con la nota del 27 marzo 2006 indirizzata a questa Autorità, si è limitata ad attribuire la responsabilità della mancata

attivazione del servizio “Adsl 1.2 Megaflat” alla Telecom Italia S.p.A., senza produrre alcuna documentazione attestante l’avvenuta corretta gestione dei reclami rivolti dal proprio cliente, anche in ordine alla fatturazione del servizio Adsl, di cui si lamentava la mancata fruizione.

Ne discende che, in difetto di tali attestazioni, non può non rilevarsi la violazione, da parte dell’operatore, di uno specifico obbligo di risposta ai reclami, stabilito sia dalla direttiva sulla qualità e carte dei servizi di questa Autorità, approvata con delibera n. 179/03/CSP, sia delle norme contrattuali.

A tutela delle ragioni esposte dall’istante, in effetti, intervengono gli articoli 3.1 e 3.4 della Carta Servizi di Tiscali, in virtù dei quali *“i reclami devono essere gestiti dall’operatore entro il termine massimo di trenta giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo e che in caso contrario si prevede un indennizzo di €5,16 per ogni giorno di ritardo”*.

Pertanto, si ritiene di poter applicare una simile previsione di indennizzo al caso in esame, anche alla luce della gravità della violazione di un elementare principio di correttezza nella gestione dei rapporti tra utenti e fornitori di servizi.

RITENUTO, pertanto, che il cliente abbia diritto a percepire l’indennizzo contrattualmente previsto per l’omessa risposta ai reclami presentati;

CONSIDERATO che la Carta Servizi dell’operatore Tiscali Italia prevede, con riferimento al mancato rispetto del tempo massimo per la risoluzione del reclamo di fatturazione, un indennizzo pari ad euro 5,16 per ogni giorno di ritardo nella risposta rispetto al termine di trenta giorni previsto;

RITENUTO che nel caso di specie possa trovare applicazione il predetto criterio di indennizzo, e che pertanto il ritardo nella risposta del reclamo vada riferito al periodo intercorrente tra la scadenza del termine di trenta giorni dalla ricezione del reclamo, corrispondente al 27 agosto 2005, alla data dell’udienza presso questa Autorità del 28 febbraio 2006, per un totale di 186 giorni da moltiplicarsi per l’indennizzo *pro die* di euro 5,16;

RITENUTO, altresì, che i rimborsi e gli indennizzi riconosciuti dall’Autorità all’esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell’art. 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 Enzo Savarese, relatore ai sensi dell’articolo 29 del Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

1. La società Tiscali Italia s.r.l., è tenuta a corrispondere al sig. XXX, per i fatti di cui in premessa, l'indennizzo pari ad euro 959,76, (novecentocinquantanove/76) determinato moltiplicando l'importo di euro 5,16 (cinque/16) per 216 (duecentosedici) giorni di ritardo nella risposta al reclamo dell'utente, così come precisato nella parte motiva.
2. Tale importo dovrà essere corrisposto dalla società Tiscali Italia s.r.l. mediante assegno bancario intestato all'istante, entro 60 giorni a decorrere dalla notifica della presente.
3. 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.
4. 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.

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'art. 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'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, 26 novembre 2009

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Enzo Savarese

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola