

Delibera n. 8/10/CIR

Definizione della controversia Marini / Tiscali Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 11 marzo 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 "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 27 novembre 2008, prot. n. 0074987, con la quale il sig. XXXX 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. (di seguito, Tiscali);

VISTA la nota del 24 marzo 2009 (prot. n. 0023566), 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 maggio 2009;

UDITE le parti nel corso dell'udienza del 15 maggio 2009;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il sig. XXXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale n. xxxx, lamenta l'indebita disattivazione del servizio voce sulla propria linea a seguito della disdetta del servizio Adsl.

In particolare dalla documentazione acquisita agli atti è emerso che:

i. in data 10 maggio 2006 l'utente aderiva telefonicamente al contratto *Tandem Flat* (Adsl e Voce) per il quale il servizio Voce veniva erogato in modalità Voip;

ii. in data 11 aprile 2007 il sig. XXXX inviava formale disdetta del contratto per il servizio Adsl;

iii. in data 14 maggio 2007 la Tiscali contattava il cliente per un tentativo di retention risultato infruttuoso e pertanto provvedeva alla cancellazione del contratto inoltrando a Telecom Italia l'ordine di liberazione della linea dalla portante Adsl Tiscali;

iv. in data 31 maggio 2007 la Telecom Italia notificava a Tiscali l'impossibilità di rendere effettivo il rientro della linea sui propri sistemi indicando, come motivazione ufficiale, il rifiuto del rientro da parte del cliente;

v. in data 4 giugno 2007 il servizio clienti Tiscali contattava il sig. XXXX per riscontrare ulteriormente quali fossero le sue determinazioni finali in merito al rientro della linea sulla rete Telecom Italia ed il cliente confermava di non volere il rientro della numerazione in Telecom;

vi. in data 25 giugno 2007 la società Tiscali Italia S.p.A. provvedeva alla risoluzione del contratto e dunque sospendeva anche il servizio Voce;

vii. in data 2 luglio 2007 il sig. XXXX inviava alla Tiscali, tramite raccomandata A/R, formale richiesta di ripristino della linea, alla quale l'operatore di fonia rispondeva in data 27 luglio 2007 precisando di non aver ricevuto indicazioni in merito alla volontà del cliente al ripristino della numerazione con Telecom Italia e dunque, in data 25 giugno aveva provveduto alla risoluzione del contratto senza riattivazione della linea; Per quanto sopra esposto, il sig. XXXX chiede alla Tiscali un indennizzo per il disagio subito, nonché il rimborso delle spese di procedura;

La società Tiscali Italia S.p.A., nella memoria difensiva acquisita agli atti in data 3 luglio 2009 prot. n. 0052553, ha precisato che nell'offerta prescelta dal cliente il servizio Voce è complementare al servizio Adsl, di conseguenza è tecnicamente impossibile procedere alla cessazione del solo servizio Adsl e mantenere attivo il servizio Voce. A seguito della richiesta di cessazione del servizio Adsl, la medesima società ha provveduto ad inviare la richiesta di rientro della numerazione in Telecom, richiesta non accolta dal gestore della rete con motivazione ufficiale "*rifiuto del rientro da parte del cliente*". A sostegno e riprova di quanto dichiarato la società Tiscali Italia S.p.A. ha prodotto le Condizioni Generali di Contratto per il servizio Voip e copia della schermata del sistema operativo in cui risulta il rifiuto dell'ordinativo di rientro da parte di Telecom in data 31 maggio 2007.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Dall'analisi del caso di specie nonché dalle dichiarazioni rese dalle parti, l'oggetto della controversia si incentra sulla sospensione del servizio di fonia, erogato in modalità "Voip".

Al riguardo l'art. 8.3 delle Condizioni Generali di Contratto di Tiscali per i servizi "Voip" prevede : *"Resta inteso che la cessazione del servizio adsl Tiscali, per qualunque ragione essa avvenga, comporta l'impossibilità da parte di Tiscali nell'erogazione del Servizio, il quale sarà pertanto automaticamente disabilitato alla cessazione del servizio adsl Tiscali."*

Ne discende che la condotta dell'operatore deve considerarsi conforme al regolamento contrattuale e che, pertanto, la responsabilità della sospensione del servizio di fonia non può che essere integralmente attribuita all'istante. Allo stesso modo la responsabilità della cessazione della numerazione *de qua* è da attribuirsi all'utente: di fatti sig.XXXX non ha esplicitato, contestualmente alla richiesta di cancellazione del servizio Adsl, la propria volontà ad attivare un nuovo contratto per il solo servizio Voce con la Tiscali né ha accettato, così come inizialmente predisposto dalla Tiscali, il rientro della numerazione, oggetto della controversia, sui sistemi Telecom Italia, causando così la perdita dell'utenza e la conseguente impossibilità tecnica alla riattivazione della stessa. Per quanto sopra esposto si ritiene di dover rigettare l'istanza formulata dal sig. XXXX.

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non risulta fondata la richiesta di indennizzo, formulata dalla parte istante, per la sospensione della linea telefonica, in quanto la responsabilità dei disagi lamentati è da attribuirsi integralmente al medesimo utente;

CONSIDERATO, inoltre, che non risulta allo stato tecnicamente possibile il ripristino dell'utenza n. xxxx, in quanto l'istante, rifiutando il rientro in Telecom, ha fatto sì che l'utenza rientrasse nella disponibilità del gestore della rete per la riassegnazione ad altro utente;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Roberto Napoli relatore ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal Sig. XXXX in data 27 novembre 2008.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 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'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.

Napoli, 11 marzo 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola