

DELIBERA n. 86/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA PELLARIN / TISCALI ITALIA S.P.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 2 agosto 2012;

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 3 aprile 2012 acquisita al protocollo generale al n. 15804/12/NA con la quale il sig. Pellarin, rappresentato dall'avv. Maria Cristina Giglio, 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 aprile 2012 prot. n. U/17197/12/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 6 giugno 2012;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti in sede di udienza;

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. Pellarin, intestatario dell'utenza telefonica n. 041.2762xxx, contesta la sospensione arbitraria del servizio Adsl perpetrata dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 30 marzo 2011, nonché la mancata portabilità della predetta numerazione in Telecom Italia.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato che la società Tiscali Italia S.p.A. sospendeva senza preavviso il servizio di connettività senza avere precedentemente segnalato eventuali ritardi nel pagamento; ritardi comunque dipesi esclusivamente dal comportamento della predetta società. Successivamente la società Tiscali Italia S.p.A. predisponava un piano di rateizzazione con imputazione di interessi di mora non dovuti e perseverava nella fatturazione di importi inerenti ad un servizio di seguito disdettato. Inoltre la società Tiscali Italia S.p.A., in qualità di *Donating*, ha inibito ripetutamente la procedura di migrazione della numerazione in Telecom Italia S.p.A..

Mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile mediante l'annullamento e/o il rimborso delle fatture non dovute, la liquidazione di un indennizzo per la sospensione arbitraria del servizio, 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 6 giugno 2012, con memoria inviata a mezzo posta certificata del 18 aprile 2012, ha rappresentato che *“nonostante la fruizione del servizio, il Cliente a partire dalla fattura di luglio 2007 non provvedeva al saldo del corrispettivo dovuto. In data 29 aprile 2010 Tiscali ha inviato al Cliente lettera di dunning per evidenziare la morosità cumulata pari ad euro 1.494,52. In data 2 luglio 2010 e 16 settembre 2010 Tiscali tentava di mettersi in contatto con il Cliente telefonicamente, ma questi risultava irreperibile. Infine, stante l'ingente ammontare della somma dovuta, in data 28 aprile 2011 Tiscali sospendeva il servizio per insoluti. Solo a seguito della sospensione del servizio, il Cliente inviava tre reclami in cui contestava la sospensione e la mancata portabilità. Seguiva un puntuale riscontro da parte di Tiscali sia via email che con lettera con cui si informava il Cliente che per la riattivazione del servizio era necessario provvedere al saldo degli importi dovuti, anche con rateizzazione. Il Cliente tuttavia non adempiva ai propri obblighi sulla base del piano di rientro concordato e a causa del permanere degli insoluti il servizio veniva definitivamente cessato sui sistemi Tiscali in data 6 novembre 2011. Per quanto concerne le due richieste di migrazione del servizio Adsl in Telecom Italia notificate rispettivamente in data 3 giugno 2010 e 13 giugno 2011, entrambe sono state scartate da Telecom Italia con causale: Sovrascrittura non avvenuta – Espletamento KO. Mentre la richiesta inviata da Teletu in data 21 luglio 2011 non si è mai conclusa, nonostante Tiscali avesse rilasciato l'OK in fase 2”*.

II. Motivi della decisione

All'esito dell'attività istruttoria, si deve evidenziare che la sospensione del servizio Adsl disposta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 28 aprile 2011 può ritenersi legittima in considerazione del mancato pagamento da parte dell'istante di tutte le fatture emesse negli ultimi quattro anni a partire dal conto n.72017812 del 6 luglio 2007 dell'importo di euro 30,56, nonostante il sollecito di pagamento inoltrato dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 29 aprile 2010, quindi con esattezza un anno prima dell'avvenuta sospensione amministrativa e della successiva risoluzione contrattuale predisposta dalla società medesima ben oltre il termine contrattuale dei trenta giorni decorrenti dalla misura sospensiva. Sul punto, si deve evidenziare quanto disposto dall'articolo 5, comma 3 delle condizioni generali di abbonamento della società Tiscali Italia S.p.A. in forza del quale *"In caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, Tiscali avrà facoltà di sospendere l'erogazione del servizio decorso inutilmente un termine di 7 giorni dal ricevimento di diffida scritta di pagamento. Qualora il cliente non provveda al pagamento dell'importo sollecitato entro 30 giorni dalla sospensione, Tiscali avrà facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile"*. In specie, la sospensione è intervenuta in data 28 aprile 2011, e precisamente dopo dodici mesi dalla messa in mora e comunque a distanza di quasi quattro anni dal 5 agosto 2007, data quest'ultima di scadenza della prima fattura conto n.72017812 del 6 luglio 2007 dell'importo di euro 30,56, a decorrere dalla quale dal prospetto contabile, prodotto in copia agli atti dalla società Tiscali Italia S.p.A., si rileva la reiterata e costante insolvenza di tutti gli importi fatturati.

Peraltro, l'istante non ha dimostrato di aver provveduto al pagamento delle fatture in questione, allegando copia delle relative ricevute di pagamento, e non ha neppure fornito contezza di eventuali pagamenti avvenuti successivamente alle rispettive scadenze, secondo i termini e le modalità convenute nel piano di rientro. Inoltre l'argomentazione mossa dall'istante secondo la quale il ritardo nel pagamento è ascrivibile al mancato invio delle fatture da parte del gestore medesimo non può trovare accoglimento, in considerazione del fatto che l'istante ha contestato la mancata ricezione dei conti solo dopo l'intervenuta sospensione, laddove avrebbe dovuto comunque attivarsi nel richiedere informazioni all'operatore a fronte della regolare e continua fruizione del servizio per ben quattro anni senza corrispondere la dovuta controprestazione. Del resto la modifica della modalità di pagamento (bollettino postale in luogo dell'addebito a mezzo R.I.D. originariamente prescelto dall'istante) non ha determinato le assunte criticità dal momento che le fatture emesse dall'anno 2005 al mese di luglio 2007, regolarmente ricevute, sono state tutte tempestivamente saldate dall'istante, come si evince dalla copia del report di gestione contabile.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato, dimostrando di avere rispettato le fasi dell'attività gestionale e le relative tempistiche propedeutiche alla risoluzione contrattuale, prevedendo anche un piano di

rateizzazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 7, comma 1, lettera b) della delibera n.179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall'istante;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Decina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. Pellarin in data 3 aprile 2012.

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.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 2 agosto 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Decina

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