

DELIBERA n. 87/08/CIR
Definizione della controversia Mastrosera / Tiscali Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2008;

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'art. 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 1 agosto 2003, n. 259, recante il "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 6 giugno 2008 (prot. n. 33958/08/NA) con la quale il sig. XXX, rappresentato e difeso dall'avv. XXX, 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, avente ad oggetto il malfunzionamento del servizio telefonico;

VISTA la nota del 19 giugno 2008 (prot. n. U/36710/08/NA), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 stessa in data 9 settembre 2008;

UDITE entrambi le parti, come si evince dal relativo verbale di audizione;

VISTA la nota del 12 settembre 2008 (prot. n.55987/08/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS alla società Tiscali Italia S.p.A. ulteriore documentazione istruttoria utile alla definizione della controversia;

VISTA la nota del 2 ottobre 2008 (prot. n. 60243/08) con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito riscontro alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, intestatario delle utenze telefoniche n. YYY e n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

a) il servizio voce fornito dalla società Tiscali Italia S.p.A. sin dalla data di attivazione non ha mai funzionato correttamente, in particolare *“il servizio voce non funziona affatto in caso di utilizzo di apparecchi di tipo cordless seppur nuovi ed omologati, mentre il segnale risulta fortemente disturbato in caso di utilizzo di apparecchi di tipo fisso”*;

b) nonostante le numerose contestazioni, sia verbali che per iscritto, la società Tiscali Italia S.p.A. non ha fornito alcun riscontro.

- La società Tiscali Italia S.p.A. in sede di udienza, ha contestato quanto dedotto dall'istante, precisando che *“i servizi in oggetto sono stati sempre funzionanti fino alla borchia. In ordine a quanto sollevato, la controparte non ha prodotto alcuna prova relativa ai danni lamentati, né tanto meno sono state offerte prove dirette a confermare la sussistenza dei guasti. L'utenza in esame risulta residenziale e il ricorrente ha sempre rifiutato l'assistenza offerta dall'operatore convenuto. La tipologia del disservizio lamentato non è compatibile con il tipo di impianto VOIP che non consente il verificarsi di fruscii. In ordine a quanto contestato, richiama il contenuto della delibera n.46/07/CIR, precisando che i profili rappresentati da controparte sono stati oggetto di esame da parte di codesta Autorità nel procedimento di cui al protocollo n.44369. In ultimo, osserva che l'onere della prova relativo a presunti malfunzionamenti del servizio oltre la borchia sono a carico della parte istante”*.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare va evidenziato che già il sig. XXX, precedentemente con l'istanza del 10 luglio 2006 prot. n. 29031, richiedeva l'intervento di questa Autorità per la risoluzione della controversia insorta con la società Tiscali Italia S.p.A., avente ad oggetto vari disservizi (quali il ritardo nell'attivazione del servizio ADSL, il ritardo nell'attuazione della procedura di portabilità del numero e la sospensione del servizio): il relativo procedimento si concludeva con l'adozione della delibera n.74/07/CIR, approvata da questa Commissione in

data 18 luglio 2007, con la quale si disponeva a carico della società Tiscali Italia S.p.A. l'obbligo di corresponsione dell'indennizzo di Euro 3.818,40 a copertura dei disservizi subiti.

Tanto premesso, si deve osservare che la doglianza de qua, e precisamente il malfunzionamento del servizio voce a far data dall'attivazione, era stata già sollevata nell'ambito del suindicato procedimento (cfr. delibera n.74/07/CIR *“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”*): invero, tale patologia non veniva presa in considerazione da questa Autorità ai fini della liquidazione dell'indennizzo, in assenza di una specifica disposizione regolamentare che preveda una responsabilità dell'operatore in ordine alla idoneità e/o compatibilità degli apparati interni al funzionamento del servizio telefonico.

Sulla base dei rilievi di natura tecnica sollevati dal cliente XXX per cui *“il servizio non funziona con apparecchi di tipo cordless pur se omologati Telecom Italia, mentre funziona con forti rumori e disturbi sulla linea quando si utilizzano apparecchi di tipo fisso”*, si deve rilevare che non è ascrivibile alcuna responsabilità contrattuale in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine alle problematiche riconducibili alla configurazione dei dispositivi accessori, in quanto *“l'organismo di telecomunicazioni è tenuto a garantire la continuità e la regolarità del servizio fino alla borchia principale, secondo i relativi parametri e gli indicatori di qualità previsti nelle carte dei servizi* (ex plurimis delibera n.46/07/CIR).

Al riguardo, a riscontro della richiesta istruttoria ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS disposta al fine di soddisfare l'esigenza di acquisire nuova documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione, utili per una corretta ricostruzione della fattispecie *de qua*, la società Tiscali Italia S.p.A. ha dimostrato, a supporto della propria posizione, già rappresentata in sede di udienza, di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP, producendo all'uopo adeguata documentazione tecnica, ed in particolare: 1) copia della schermata inerente ai valori di allineamento della linea del cliente, 2) copia della schermata relativa al traffico sulla VLAN dati e VLAN voce, 3) copia della schermata relativa ai log di connessione ADSL, 4) copia dell'estratto a campione dei tabulati telefonici, 5) copia delle schermate di sistema e dei tracciati di gestione del cliente, atti a dimostrare una corretta gestione del cliente.

Da ultimo, va evidenziato che su richiesta di adozione di provvedimento temporaneo inerente all'utenza telefonica: YYY presentata dall'Avv. XXX, ai sensi degli articoli 5, comma 10 e 21 della delibera n.173/07/CONS, nel corso della procedura di definizione della controversia de qua, la società Tiscali Italia S.p.A., in risposta alla richiesta di controdeduzioni di cui alla nota del 2 ottobre 2008 prot. n. 60280, ribadendo che *“la problematica lamentata dal cliente sull'utenza: YYY, seconda linea c.d. aggiuntiva, presente sull'uscita supplementare del modem VOIPO in dotazione al cliente, risulta*

pretestuosa e destituita di ogni fondamento” e rappresentando di non avere mai ricevuto in tutto il mese di settembre 2008 alcuna segnalazione in ordine al malfunzionamento del servizio voce attestato sulla Second Line, ha prodotto copia delle seguenti informazioni di sistema: 1. schermata Telnet 84.220 con cui la società attraverso i propri flussi informatici, si connetteva in data 3 ottobre 2008 alla macchina CPE (modem/router) presente nell’abitazione del cliente e, effettuando le interrogazioni tecniche di routine previste in caso di malfunzionamenti del sistema, evinceva che al momento della digitazione del numero telefonico del cliente, effettuata da qualsiasi apparecchio anche mobile, ad un segnale di chiamata in stato di “buon fine” (ovvero segnale telefonico libero) corrispondeva il segnale di “Ring” (segnale telefonico di squillo) sulla porta Phone 1 della macchina modem/router presente nell’abitazione del cliente, alla quale dovrebbe presumibilmente essere collegato un apposito apparecchio telefonico; 2. schermata Uniportal di Diagnosi dei Sistemi di Rete ove si evinceva che in data 3 ottobre 2008 alle ore 16.12 il servizio Voce attestato sulla linea YYY risultava perfettamente funzionante in quanto correttamente configurato e allineato ai valori ottimali previsti dalla normativa; 3. Tabulati telefonici registrati sulla linea del cliente dal periodo 1 ottobre 2008 al 7 ottobre 2008, attestanti una regolare ricezione delle chiamate in entrata da parte del servizio Voce attestato sulla linea del cliente; 4. Connessioni effettuate dal sig. XXX tramite il servizio ADSL da cui si evince un regolare accesso alla rete internet nelle date in contestazione, oltre che una navigazione prolungata nel tempo.

CONSIDERATO che la società Tiscali Italia S.p.A. ha documentato la correttezza del proprio operato e ha dimostrato di avere garantito l’erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall’articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Tiscali Italia S.p.A. in ordine alla compatibilità dei dispositivi accessori di proprietà dell’utente, utilizzati per il funzionamento del servizio telefonico;

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 in data 6 giugno 2008 dal sig. XXX nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A..

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.

Napoli, 26 novembre 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola