

DELIBERA N. 91/10/CIR

Definizione della controversia
Vergati / Telecom Italia S.p.A. e
Tiscali Italia S.p.A.

L'AUTORITA',

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 novembre e, in particolare, nella prosecuzione del 15 novembre 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 "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;

VISTE le istanze del 5 luglio 2010 acquisite al protocollo generale rispettivamente ai nn. 41993/10/NA e 41994/09/NA con le quali la sig.ra Vergati ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A.;

VISTE le note dell'8 settembre 2010 prot. nn. U/53232/10/NA e U/53234 con le quali 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 13 ottobre 2010;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. nel corso della predetta audizione;

VISTA la nota acquisita a mezzo email in data 8 ottobre 2010 con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha presentato memoria difensiva a supporto della propria posizione;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra Vergati, intestataria dell'utenza telefonica n. xxxx, contesta la sospensione arbitraria del servizio Adsl perpetrata dalla società Tiscali Italia S.p.A. a decorrere dal 1 dicembre 2009, nonché la successiva interruzione del servizio di fonia vocale dal 18 dicembre 2009 fino alla riattivazione del servizio con Telecom Italia S.p.A. avvenuta in data 19 gennaio 2010.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

1. nel mese di novembre 2009 prestava consenso vocale per l'attivazione del servizio voce e Adsl con la società Tiscali Italia S.p.A., confidando di ricevere in visione le condizioni contrattuali, per poi, eventualmente sottoscriverle;
2. in data 1 dicembre 2009, riscontrata l'impossibilità di usufruire del servizio Adsl, contattava il servizio clienti Tiscali chiedendo informazioni sulle tempistiche di attivazione e comunicava in tale occasione che si sarebbe avvalsa del diritto di recesso in quanto contrariata dall'attesa dei 30 giorni previsti per l'attivazione;
3. a seguito del contatto telefonico, in pari data, formalizzava istanza di recesso contrattuale mediante raccomandata A.R. ricevuta dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 7 dicembre 2009, come si evince da timbro postale apposto sulla copia dell'avviso di ricevimento;
4. pur tuttavia, nonostante reclami e solleciti, il servizio Adsl, sospeso dal 1 dicembre 2009, e il servizio voce, sospeso dal 18 dicembre 2009, venivano ripristinati con la società Telecom Italia S.p.A. solo in data 19 gennaio 2010.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la ricorrente ha chiesto il risarcimento dei danni morali e materiali derivanti dalla mancata fruizione del servizio voce e Adsl, nonché il rimborso delle spese sostenute per la riattivazione del servizio con Telecom Italia..

La società Telecom Italia S.p.A., udita in data 13 ottobre 2010, ha rappresentato che *“in data 1 dicembre 2009 la sig.ra Vergati ha contattato il servizio assistenza clienti per segnalare un guasto del servizio Adsl: tuttavia dalle verifiche è emerso che la linea era già migrata verso altro gestore (Tiscali Italia S.p.A.). Successivamente, a seguito dell'ordinativo di rientro inviato dalla società Tiscali Italia S.p.A. in data 4 gennaio 2010 e preso in carico il 5 gennaio 2010, la riattivazione del servizio è avvenuta in data 19 gennaio 2010”*.

La società Tiscali Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione per l'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 13 ottobre 2010, con memoria tardiva inviata, per le vie brevi, a mezzo email dell'8 ottobre 2010 ha rappresentato che a fronte della registrazione vocale avvenuta in data 23 novembre 2009 inerente al servizio Tutto Incluso Adsl e Voce + modem voip, *“in data 24 novembre 2009 Tiscali inviava alla cliente il plico Welcome Pack e processava l'ordine di attivazione Adsl, che Telecom prendeva in carico il 26 novembre 2009 ed espletava il 1 dicembre 2009, come da notifica di avvenuta attivazione del servizio. Dalla data del 1 dicembre 2009 il servizio dati Tiscali era tecnicamente funzionante e la cliente avrebbe potuto usufruirne accedendo a Internet con i parametri username/password forniti a mezzo sms e mail, utilizzando un qualsiasi modem, anche differente da quello che Tiscali fornisce in ragione dell'offerta commerciale prescelta. La richiesta di recesso contrattuale, ricevuta in data 7 dicembre 2009, è successiva al periodo dei 10 giorni previsto dalla normativa per il recesso nei contratti a distanza. A seguito del recesso, la cliente in data 16 dicembre 2009 ha ritirato il modem voip, causando lo sblocco del tutto automatico e non interrompibile dell'ordine di NP, inviato a Telecom proprio il giorno successivo. A seguito della restituzione del modem in data 17 dicembre 2009, si è verificato l'isolamento telefonico a partire dalla data del 28 dicembre 2009, data di espletamento dell'ordine NP. Tiscali dava seguito alla disdetta della cliente, cessando il servizio in data 4 gennaio 2010 ed inviando in pari data a Telecom Italia l'ordine di rientro della numerazione: tale ordine veniva espletato da Telecom Italia in data 19 gennaio 2010”*.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che in sede di udienza è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, della delibera n.173/07/CONS, la riunione dei due procedimenti in considerazione della pendenza di controversie omogenee inerenti al medesimo rapporto contrattuale.

Tanto premesso, all'esito dell'attività istruttoria, si deve rilevare che la responsabilità per quanto lamentato dall'istante è da imputarsi esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A., tenuto conto che la società Telecom Italia S.p.A. ha adeguatamente dimostrato di essersi attivata, entro i termini previsti, per il rientro dell'utente, avvenuto in data 19 gennaio 2010, in considerazione del fatto che il relativo ordine di lavorazione è stato inoltrato dalla società Tiscali Italia S.p.A. solo in data 5 gennaio 2010.

In ordine al disservizio lamentato dall'utente, la società Tiscali Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo email dell'8 ottobre 2010, si è limitata ad esporre la cronologia dei fatti, ma non ha fornito giustificazioni in ordine alla sospensione che ha interessato prima il servizio voce e successivamente il servizio Adsl, e alla ritardata esecuzione della richiesta di disdetta contrattuale.

Nel caso di specie, si deve evidenziare che l'utente ha formalizzato la richiesta di recesso nei modi e nei termini previsti dalle disposizioni normative vigenti, esercitando

il relativo diritto mediante anticipo via fax e contestuale invio in data 1 dicembre 2009 della raccomandata A.R. e quindi non oltre i 10 giorni previsti dall'articolo 15 delle Condizioni generali di abbonamento, secondo il quale *“in ottemperanza a quanto disposto dall'articolo 64 e seguenti e nei limiti previsti dall'articolo 55 del codice del consumo, si informa che il cliente potrà esercitare il diritto di recesso senza corrispondere alcun contributo di disattivazione, dandone comunicazione a Tiscali mediante invio di lettera raccomandata A.R. entro 10 giorni lavorativi dalla data di conclusione del contratto”*.

Di contro, la società Tiscali Italia S.p.A. ha avviato il processo di provisioning contestualmente al rilascio del consenso del cliente, ancor prima della ricezione della conferma, omettendo, tuttavia, di informare la Telecom Italia S.p.A. del sopravvenuto recesso. In concomitanza alla notifica di avvenuta attivazione del servizio Adsl inviata in data 1 dicembre 2009 dalla società Telecom Italia S.p.A. alla società Tiscali Italia S.p.A., nonostante la richiesta di disdetta contrattuale formalizzata in pari data, l'utente ha patito, senza alcuna giustificazione, il pregiudizio causato non solo dal ritardo nella procedura di rientro, ma anche dall'indebita sospensione della linea telefonica. Pur tuttavia, la società Tiscali Italia S.p.A. ha disconosciuto qualsiasi addebito di responsabilità, giustificando il proprio operato sul presupposto che *“il processo di provisioning, una volta avviato, poteva essere interrotto solo dal mancato ritiro o il rifiuto dell'hardware”*. In realtà ai sensi dell'articolo 17 della delibera n. 274/07/CONS, per la conclusione del passaggio in ULL, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo, per non generare discriminazioni tra clienti diversi o arrecare un disservizio agli stessi; ed ancora, in caso di recesso del cliente dal contratto concluso con l'operatore alternativo (nella specie, Tiscali), quest'ultimo è tenuto a restituire il controllo dell'accesso all'operatore notificato, anche al fine di consentirne il rientro nella rete Telecom, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 19, commi 1 e 2 della summenzionata delibera.

ACCERTATO che la società Tiscali Italia S.p.A., a fronte della richiesta di disdetta contrattuale del 1 dicembre 2009, ha inviato l'ordinativo di disattivazione solo in data 4 gennaio 2010, e non ha addotto alcuna giustificazione in ordine alla ritardata lavorazione del recesso contrattuale, in difformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 2, della delibera n.274/07/CONS secondo il quale *“ Nel caso di cessazione di un contratto di servizi di accesso, l'operatore donating è tenuto a restituire il controllo delle risorse della rete di accesso all'operatore notificato nei termini e modalità previste al presente articolo”*;

CONSIDERATO, invece, che la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione atta a comprovare la regolarità della procedura di rientro della numerazione avvenuta in data 19 gennaio 2010;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile

esclusivamente alla società Tiscali Italia S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo complessivo di euro 423,12 a titolo di indennizzo computato a copertura della sospensione sia del servizio voce dal 18 dicembre 2009 al 19 gennaio 2010 che del servizio Adsl dal 1 dicembre 2009 al 19 gennaio 2010 (secondo il parametro previsto dalla Carta Servizi di euro 5,16 per 32 giorni di sospensione del servizio voce e per 50 giorni di sospensione del servizio Adsl), nonché al rimborso del contributo di attivazione ripartito in 12 rate a decorrere dalla fattura n.RG00400635 emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 5 febbraio 2010;

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo omnicomprensivo di euro 50,00, in considerazione del tentativo di conciliazione esperito innanzi al Corecom Liguria nei confronti delle società Tiscali Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A., e del fatto che lo stesso non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 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 Nicola D'Angelo, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Tiscali Italia S.p.A., in accoglimento delle istanze formulate in data 5 luglio 2010 dalla sig.ra Vergati, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 423,12 (quattrocentoventitre/12) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,16 per il numero di 32 giorni di sospensione del servizio voce dal 18 dicembre 2009 al 19 gennaio 2010 e per il numero di 50 giorni di sospensione del servizio Adsl dal 1 dicembre 2009 al 19 gennaio 2010 in conformità a quanto disposto dalla Carta dei Servizi di Tiscali Italia S.p.A.;
- ii) euro 79,92 (settantanove/92) oltre iva, a titolo di rimborso dell'importo addebitato dalla società Telecom Italia S.p.A. per il contributo di attivazione del servizio;
- iii) euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

Le somme di cui ai punti i),ii) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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

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'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.

Roma, 15 novembre 2010

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Nicola D'Angelo

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