



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Consiglio Provincia autonoma di Trento
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 1

Prot. n. 9879

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXX /Tiscali.

Il giorno 3 ottobre 2010
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 10.30

IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Sandro Bampi
		Fulvio Gardumi
		Paolo Romito
Assente giustificato		Eraldo Busarello

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

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'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 *“Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”*;

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 *“Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (d'ora in avanti *Regolamento*);

VISTO l'Accordo-Quadro tra Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

Considerazioni

Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

il signor XXXX era, sino al settembre 2009, cliente di Telecom con l'utenza telefonica n° XXXXXXXX;

il 24 settembre 2009 il signor XXXXX riceveva telefonicamente, da parte di un operatore di Tiscali YYYYYYY, una proposta di contratto cd. "tutto incluso" (voce e ADSL); il signor XXXXX dichiarava la propria disponibilità ad accettare tale proposta;

in data 30 settembre 2009 Tiscali YYYYYYY contattava nuovamente il signor XXXXX, sempre a mezzo telefono, al fine di ottenere la conferma della sua volontà di stipulare il contratto de quo: anche in questa seconda circostanza il signor XXXXX dava conferma verbale;

in data 06 ottobre 2009 l'ordine di attivazione del servizio veniva processato dai sistemi di Telecom Italia;

in data 12 ottobre 2009 Telecom Italia comunicava l'avvenuta attivazione;

in data 04 novembre Tiscali XXXXXX provvedeva alla consegna del MODEM e al collaudo dell'impianto; detto collaudo aveva esito positivo;

nel volgere dei giorni, tra il 04 novembre 2009 ed il 24 dicembre 2009, il signor XXXXX, evidentemente insoddisfatto del servizio e non riscontrando una reale efficacia della linea voce, anzi avendo rilevanti difficoltà sia nell'effettuare chiamate che nel riceverne, decideva di restituire a

Tiscali YYYYY il contratto senza sottoscriverlo e chiedendo, ulteriormente, di recedere dal contratto stesso; il tutto a mezzo lettera raccomandata a.r. (ricevuta il 28 dicembre 2009);

in data 10 febbraio 2010 Tiscali YYYYY inseriva l'ordine di cessazione sui sistemi Telecom; la stessa Telecom notificava in data 05 maggio 2010 l'avvenuta cessazione;

in data 16 gennaio 2010 il signor XXXXX, a mezzo Federconsumatori del Trentino, richiedeva a Tiscali YYYYY da un lato l'immediata risoluzione del contratto, e dall'altra si riservava di richiedere un risarcimento per danni esistenziali quantificato, pro bono pacis, in euro 700,00;

non ottenendo risposta da Tiscali YYYYY il signor XXXXX in data 18 marzo 2010 proponeva avanti alla Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Trento richiesta di procedura conciliativa tra il medesimo e Tiscali YYYYY al fine di dirimere la controversia insorta tra le parti relativamente sia al grave disservizio da lui subito (e a quel tempo ancora in corso), che alla richiesta di risarcimento dei danni subiti;

in data 22 marzo 2010 l'Ente Camerale di cui sopra informava Tiscali YYYYY, a mezzo lettera raccomandata a.r. (ricevuta il 26 marzo 2010), del tentativo di conciliazione;

detto tentativo di conciliazione tra le parti sortiva esiti fallimentari in considerazione del fatto che Tiscali YYYYY non aveva ritenuto di aderirvi;

il signor XXXXX, con istanza presentata al Comitato Provinciale per le Comunicazioni della Provincia Autonoma di Trento (di seguito semplicemente Comitato) in data 05 maggio 2010, con formulario GU14 Prot. n° 4667 di data 06 maggio 2010, chiedeva l'intervento del Comitato stesso chiedendo in sintesi:

- 1) sblocco totale dell'utenza n° XXXXXX;
- 2) riattivazione ADSL Telecom;
- 3) annullamento fatture Tiscali per euro 49,35;
- 4) risarcimento per danno esistenziale quantificato in euro 800,00;

in data 14 maggio 2010 il Comitato di Trento, a mezzo raccomandata a.r. (ricevuta il 19 maggio 2010) trasmetteva a Tiscali YYYYY la comunicazione di avvio del procedimento, con indicazione della data di convocazione della parti per l'udienza di discussione al giorno 08 giugno 2010 ore 11.00;

in data 24 maggio 2010 Tiscali YYYYY inviava lettera fax nella quale si limitava ad elencare la cronologia degli avvenimenti, senza fornire né motivazione dei disservizi, né tantomeno giustificazioni per i ritardi; comunicava, ad ogni buon conto, di aver annullato tutte le fatture emesse a carico del signor XXXXX; in pari data, a mezzo e-mail, Tiscali inviava al Comitato di Trento anche la registrazione vocale della comunicazione effettuata con il signor XXXXX nel settembre 2009, nonché copia della nota di credito delle fatture emesse;

in data 08 giugno 2010, giorno previsto per l'udienza di discussione avanti al Comitato di Trento, presenziava il solo signor XXXXX, mentre Tiscali YYYYY non riteneva di aderire alla procedura conciliativa;

in data 09 giugno 2010 il Comitato di Trento comunicava al signor XXXXX e a Tiscali YYYYY che entro 150 giorni dalla data di deposito del formulario GU14 (06 maggio 2010) avrebbe provveduto a definire la controversia.

In rito:

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

Nel merito sul malfunzionamento della linea:

L'istante lamenta malfunzionamenti sia della linea voce che della linea ADSL dalla data di attivazione, ovvero il 04 novembre 2009, fino a quella di liberazione delle linee con rientro in Telecom, ovvero il 05 maggio 2010. A fronte delle sue lagnanze l'operatore non ha dato né dimostrazione né prova di essere intervenuto per limitare o, meglio, eliminare i problemi che affliggevano le linee dell'utente. Non ha fornito altresì alcuna dimostrazione di aver quantomeno compiuto accertamenti volti a comprendere le cause dei malfunzionamenti. Si deve quindi ritenere raggiunta la prova che linee voce e ADSL abbiano funzionato in maniera seriamente irregolare e comunque discontinua, e che tali eventi siano da imputare in via esclusiva all'operatore.

Nel merito sul ritardo nella liberazione della linea:

Tiscali YYYYY nulla ha dedotto relativamente al rilascio della linea, se non elencare le date della procedura con la lettera del 24 maggio 2010: valga come affermazione confessoria di Tiscali stessa la dichiarazione che in data 18 maggio 2010 aveva provveduto a cessare il contratto sui propri sistemi; al di là di tali dichiarazioni, Tiscali non ha prodotto alcuna specifica documentazione probatoria in ordine a quanto sostenuto. Appare che Tiscali abbia provveduto solo a seguito della segnalazione di codesta Autorità, ammettendo, a mezzo dello storno delle fatture pregresse e degli importi con esse richiesti, la responsabilità nel ritardo. Tiscali YYYYY e il signor XXXXX non hanno depositato le condizioni generali di contratto, per cui ci si riferirà all'art. 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007 n. 40, che prevede giorni 30 il termine di preavviso per il trasferimento presso altro operatore. Considerato che il signor XXXXX ha comunicato con lettera raccomandata a.r. il proprio recesso in data 28 dicembre 2009, e Tiscali YYYYY ha provveduto a liberare la linea in data 18 maggio 2010, considereremo la responsabilità dell'operatore, ex art. 1218 c.c. con il conseguente diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un indennizzo proporzionato al disservizio subito ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera 173/03/CSP. Si dichiara cessata la materia del contendere in ordine allo storno delle fatture, avendo l'operatore prodotto la nota di storno delle stesse. Quanto al diritto di indennizzo per i lamentati malfunzionamenti e per i giorni di ritardo nella liberazione della linea si osserva che l'istante ha richiesto, nel formulario GU14, la somma soddisfacente di euro 800,00. Nonostante egli non abbia provveduto a dettagliare compiutamente tale sua richiesta, si ritiene comunque che la domanda possa essere integralmente accolta.

P.Q.M.

il Comitato della Provincia autonoma di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda del signor XXXXX;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

DELIBERA

l'accoglimento dell'istanza presentata da XXXXX in data 06 maggio 2010, e per l'effetto: la società TISCALI YYYYY è tenuta a corrispondere a XXXXX a mezzo assegno circolare l'indennizzo di euro 800,00.

La somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza.

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

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

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997 n. 249, il presente atto può essere impugnato avanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 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 comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente
- F.to Enrico Paissan -