

DELIBERA N. 134 /07/CIR

Definizione della controversia Regoli / Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 21 dicembre 2007;

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.182/02/CONS "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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 23 ottobre 2006, prot. n. 0043352, con la quale il Sig. XXXXXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 7 novembre 2006 (prot. n. 0046384), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 5 dicembre 2006;

VISTA la nota del 12 ottobre 2007 (prot. n. 0060356) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori invitava la società Tiscali Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 17 del summenzionato Regolamento, a fornire ogni elemento utile al fine di consentire la definizione della presente controversia;

VISTA la nota del 24 ottobre 2007, prot.n. 063363, con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. riscontrava la predetta richiesta istruttoria;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A. in data 5 dicembre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 5 dicembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXXXXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: xxxx, lamenta il ritardo nell'attivazione della linea ADSL con l'operatore Tiscali Italia S.p.A. (di seguito, Tiscali) causato dalla mancata liberazione del canale da parte del gestore Telecom Italia S.p.A (di seguito, Telecom Italia).

In particolare dall'istanza introduttiva del procedimento è emerso che:

- in data 01.10.2005, il Sig. XXXXXX, già titolare del contratto per il servizio ADSL "Alice flat" con l'operatore Telecom Italia, sottoscriveva un nuovo contratto per il medesimo servizio con l'operatore Tiscali;
- in data 22.10.2005, l'istante inviava a Telecom Italia regolare disdetta del precedente contratto a mezzo raccomandata, chiedendo contestualmente l'attivazione del servizio con il nuovo operatore Tiscali;
- a fronte di tale disdetta, Telecom Italia cessava l'erogazione del relativo servizio ma non provvedeva alla liberazione della linea ADSL, di fatto impedendo l'attivazione del servizio da parte dell'operatore Tiscali;
- nonostante i numerosi reclami inoltrati, il servizio ADSL con Tiscali veniva attivato solo in data 05.01.06;
- in relazione alla controversia insorta con Telecom Italia, il Sig. XXXXXX esperiva con esito negativo il tentativo obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio di Firenze.

La società Telecom Italia S.p.A., nel corso dell'udienza del 5 dicembre 2006, rappresentava di aver correttamente disattivato il servizio ADSL "Alice flat" in data 9 novembre 2005 a seguito di formale richiesta di cessazione da parte dell'istante, datata 22 ottobre 2005, riservandosi di esibire a sostegno della propria posizione le schermate del sistema informativo "Pitagora" entro il termine del 15 dicembre 2006.

Con nota inoltrata a mezzo e-mail in data 15 maggio 2007, Telecom Italia produceva la citata documentazione, da cui risultava che l'ordine di attivazione del servizio

ADSL emesso da Tiscali in data 5 dicembre 2005 (codice UNB 223225) era stato regolarmente espletato da Telecom Italia in data 22 dicembre 2005.

Con nota del 12 ottobre 2007, prot. n. 0060356, la Direzione Tutela dei Consumatori, ritenendo necessari ulteriori approfondimenti istruttori, richiedeva all'operatore Tiscali di indicare tempi ed esiti degli ordini di attivazione della linea ADSL, inoltrati dall'operatore nei confronti di Telecom Italia, specificando, con riferimento ad eventuali rigetti, la relativa causale.

Riscontrando la suddetta richiesta istruttoria, la società Tiscali, con la nota prot. 63363 del 24.10.2007, rappresentava che l'ordine di attivazione del servizio Adsl Tiscali 6 Mega Flat, inoltrato dalla società medesima a Telecom Italia a seguito di richiesta effettuata dal cliente in data 1 ottobre 2005, era stato espletato solo in data 05.01.2006, a causa di ripetuti rifiuti di lavorazione della richiesta da parte del gestore Telecom Italia. All'uopo allegava alla predetta nota copia delle schermate dei propri sistemi informativi, da cui risultava che, nel periodo in contestazione, Tiscali aveva inoltrato cinque richieste di attivazione del servizio ADSL, di cui:

- le prime quattro richieste (codice UNB158021; UNB164206; UNB 174021; UNB 203937) “*rifiutate*” da Telecom Italia rispettivamente in data 04.10.2005, 10.10.2005, 15.10.2005 e 15.11.2005 con causale “*presenza di servizio ADSL TI (Telecom Italia)*”;
- l'ultima richiesta (codice UNB 223225) “*espletata*” in data 22.12.2005.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Nel caso di specie, l'istante lamenta la ritardata attivazione del servizio ADSL con l'operatore Tiscali, imputandone la responsabilità al mancato rilascio della linea da parte del gestore Telecom Italia, con il quale l'istante aveva sottoscritto un precedente contratto per il medesimo servizio.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti, è emerso che tale ritardo è imputabile all'operatore Telecom Italia, il quale avrebbe dovuto espletare l'ordinativo di attivazione inoltrato dall'operatore Tiscali, in assenza di giustificato motivo contrario, entro il termine massimo di dieci giorni dalla registrazione dello stesso, secondo quanto previsto dallo SLA (*Service Level Agreement*) collegato all'offerta di riferimento di Telecom Italia per l'anno 2005, approvata con delibera 1/05/CIR .

A tal proposito, si evidenzia l'incompletezza delle informazioni fornite in sede istruttoria da Telecom Italia, la quale si è limitata a produrre solo le schermate del sistema Pitagora riferite all'ultimo degli ordinativi inoltrati (codice UNB 223225), omettendo, invece, qualsiasi riferimento o evidenza rispetto alle precedenti quattro richieste (codice UNB158021; UNB164206; UNB 174021; UNB 203937).

RILEVATO che la società Tiscali ha provveduto a trasmettere il primo ordine di attivazione (codice UNB158021) in data 4 ottobre 2005, mentre l'espletamento della procedura inerente all'attivazione del servizio ADSL richiesto dall'utente è avvenuto in data 22 dicembre 2005, per un intervallo temporale di lavorazione di 78 giorni solari, quindi eccedente di 68 giorni il massimo consentito dallo SLA di riferimento;

RITENUTO che, a ristoro del pregiudizio subito dall'utente per la mancata fruizione del servizio ADSL nel periodo compreso tra il 15 ottobre 2005 ed il 22 dicembre 2005, trovi applicazione in via analogica l'articolo 26, comma 1, delle Condizioni Generali di Abbonamento della società Telecom Italia S.p.A., che prevede la corresponsione di *“un indennizzo pari al 50% del canone corrisposto dal cliente”* per ogni giorno di disservizio subito;

RILEVATO che il canone mensile per il servizio ADSL corrisposto dal cliente a Telecom Italia ammontava ad Euro 35,79, iva esclusa;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente Sig. XXXXXX l'indennizzo di Euro **1.216,52** (milleduecentosedici/52), computato moltiplicando l'importo di Euro 17,89, pari al 50% del canone mensile corrisposto dall'utente per il servizio ADSL di Telecom Italia, per n. 68 giorni di ritardo, per il periodo di riferimento *15 ottobre 2005 al 22 dicembre 2005*; in analogia a quanto disposto dall'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom Italia.

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.

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'art. 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'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.

Roma, 21 dicembre 2007

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola