

**Delibera n. 101/11/CIR**

**Definizione della controversia  
G.V. / OPITEL S.P.A.  
(GU14/313/10)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 luglio 2011;

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*";

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;

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 recante "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*", e successive modifiche ed integrazioni;

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 16 aprile 2010 (prot. n. 22748) con la quale la sig.ra G.V., rappresentata e difesa dall'avv. Gianluca Nargiso, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Opitel S.p.A. (ora "TeleTu S.p.A.");

VISTA la nota del 26 maggio 2010 (prot. n. 33003) con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza di discussione in data 22 giugno 2010;

UDITE le parti nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi innanzi a questa Autorità in data 22 giugno 2010;

VISTA la nota del 4 aprile 2011, prot. n. 0015474, con la quale l'Ufficio controversie e sanzioni ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, una richiesta di integrazione istruttoria ed, in particolare, ha richiesto alla società Opitel S.p.A. di produrre copia del supporto contenente l'avvenuta prestazione del consenso all'attivazione sull'utenza n. 011.919xxxx del servizio WLR.

VISTA la documentazione trasmessa dalla società Opitel S.p.A. in data 2 maggio 2011 ed, in particolare, il *verbal ordering* contenente la manifestazione di volontà della sig.ra G.V. di attivare il servizio WLR sulla propria utenza;

VISTA la nota del 15 giugno 2011, prot. n. 0030314, con la quale l'Ufficio controversie e sanzioni ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, una richiesta di integrazione istruttoria alla società Telecom Italia S.p.A. richiedendo, in particolare, di produrre le schermate Pitagora contenenti la mimica delle operazioni intercorse con la società Opitel S.p.A. nell'arco temporale d'interesse ai fini della presente controversia relativamente all'utenza 011.919xxxx.

VISTA la nota di risposta alla suddetta richiesta di informazioni inviata dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 21 giugno 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

## **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La sig.ra G.V., intestataria dell'utenza telefonica n. 011.919xxxx, contesta la mancata lavorazione del recesso da parte della società Opitel S.p.A. e la impossibilità di fruire dei servizi voce e internet nei mesi di ottobre e novembre 2008.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'istruttoria è emerso che:

*i.* in data 1° ottobre 2008, l'istante, a seguito di contatto *outbound*, aderiva ad un'offerta della società Opitel S.p.A. avente ad oggetto l'attivazione del servizio WLR, comportante il passaggio alla società Opitel S.p.A. e la conseguente interruzione del rapporto contrattuale in essere con la società Telecom Italia S.p.A.;

*ii.* in data 2 ottobre 2008 la sig.ra G.V. riceveva una e-mail da parte della società Opitel S.p.A. con la quale veniva informata circa l'imminente attivazione dei servizi voce e internet con Tele2 e che, a breve, essa avrebbe provveduto ad inviarle copia del contratto;

*iii.* in data 5 ottobre 2008 l'istante inviava un fax alla società Opitel S.p.A. con il quale manifestava la volontà di recedere dal contratto concluso telefonicamente;

iv. a far data dall'8 ottobre 2008 i servizi voce e internet non risultavano più funzionanti;

v. la sig.ra G.V. quindi presentava numerosi reclami alla società Opitel S.p.A. lamentando detta circostanza e chiedendo il rientro immediato in Telecom Italia S.p.A.;

vi. in data 21 novembre 2008 l'utenza intestata all'istante veniva fatta rientrare in Telecom Italia S.p.A. con conseguente ripristino dei servizi voce e internet;

L'istante, quindi, esperito inutilmente il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Co.re.com Piemonte, si rivolgeva a questa Autorità chiedendo l'accertamento della responsabilità di Opitel S.p.A. per l'impossibilità di fruire dei servizi voce e internet per il periodo intercorrente tra l'8 ottobre 2008 e il 21 novembre 2008 e il riconoscimento degli indennizzi previsti per tale tipologia di disservizio oltre al rimborso delle spese di procedura.

Nel corso dell'udienza di discussione della controversia tenutasi innanzi a questa Autorità, la società Opitel S.p.A. ha evidenziato la regolarità del proprio operato affermando di aver inserito a sistema la richiesta di attivazione del servizio WLR sull'utenza 011.919xxxx previa acquisizione del consenso della relativa intestataria. La società Opitel S.p.A. ha poi riferito di aver provveduto, in seguito alla richiesta di recesso pervenuta dall'istante tramite fax, a contattare il cliente per informarlo che le chiamate sarebbero state fatturate con il piano tariffario sottoscritto in data 1° ottobre 2008 sino al completamento del processo di dismissione e che i costi di rientro in Telecom Italia S.p.A. sarebbero stati a suo carico. La società ha poi evidenziato di aver provveduto ad avviare la procedura di rientro in Telecom Italia S.p.A. in data 8 ottobre 2008 e che essa non risulta andata a buon fine a causa dei "KO" ricevuti da parte di Telecom Italia S.p.A. (in data 15 ottobre 2008 e 31 ottobre 2008) a causa del rifiuto opposto da parte del cliente a rientrare in Telecom Italia S.p.A. La società ha poi riferito che il processo di rientro in Telecom Italia S.p.A. risulta perfezionato in data 21 novembre 2008.

L'istante, dal canto suo, nella predetta udienza di discussione della controversia, ha ribadito le richieste formulate al momento della presentazione dell'istanza di definizione della controversia e ha chiesto l'acquisizione del documento contrattuale contenente la manifestazione della propria volontà di attivare il servizio WLR e le registrazioni dei contatti telefonici avvenuti successivamente. Detto documento è stato prodotto dalla società Opitel S.p.A. in data 2 maggio 2011, a seguito di una richiesta in tal senso formulata da questa Autorità ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS.

Con nota del 21 giugno 2011 la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito una risposta alla richiesta di integrazione istruttoria formulata da questa Autorità in data 15 giugno 2011 evidenziando che l'attivazione del servizio WLR sull'utenza 011.919xxxx è avvenuta in data 14 ottobre 2008 e che la richiesta di rientro di detta utenza in Telecom Italia S.p.A., formulata dalla società Opitel S.p.A. in data 16 ottobre 2008, è stata annullata a causa del rifiuto opposto dal cliente di rientrare in Telecom Italia S.p.A. Detta società ha poi affermato che la seconda richiesta di rientro, inserita dalla società

Opitel S.p.A., è andata a buon fine in data 21 novembre 2008. A sostegno di quanto dichiarato la società Telecom Italia S.p.A. ha prodotto copia delle schermate Pitagora.

## **II. Motivi della decisione.**

In via generale, occorre evidenziare che, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, allegato A, della delibera n. 664/06/CONS, recante "*disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", l'utente che abbia concluso un contratto a distanza ha diritto di recedere dal contratto senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro il termine di dieci giorni. Il comma 3 di detto articolo indica le modalità con cui esercitare il recesso ed in particolare: "*Il diritto di recesso si esercita con l'invio, entro i termini previsti dal comma 2, di una comunicazione scritta al recapito dell'operatore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, anche mediante telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive*". Nel caso di specie l'utente ha manifestato la volontà di recedere nei termini di dieci giorni previsti dalla normativa regolamentare, ma senza rispettare le modalità ivi previste per il relativo esercizio. Egli, difatti, ha inviato la comunicazione contenente la manifestazione della volontà di recedere tramite fax, cui però non è seguito l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento, come invece previsto dalla richiamata normativa regolamentare. Pertanto, deve escludersi la configurabilità di una responsabilità della società Opitel S.p.A. in relazione alla gestione del recesso atteso che il ritardo nella lavorazione è stato determinato proprio dalla comportamento dell'utente che non ha esercitato il diritto *de quo* nelle forme previste. Nonostante ciò, comunque, la società Opitel S.p.A. ha lavorato il recesso e la richiesta di rientro del cliente in Telecom Italia S.p.A. inoltrando a quest'ultima la relativa richiesta non appena completato il processo di attivazione del servizio WLR; dalla lettura delle schermate Pitagora, difatti, si evince che l'ordinativo di rientro in Telecom Italia S.p.A. (indicato con l'acronimo DRO) è stato inoltrato a quest'ultima in data 16 ottobre 2008. Alla luce di ciò, pertanto, deve escludersi la configurabilità di una responsabilità in capo alla società Opitel S.p.A. per il ritardo nell'avvio della procedura di rientro in Telecom Italia S.p.A.

Del resto, però deve evidenziarsi che l'istante lamenta la sospensione della propria utenza, e quindi dei servizi ivi attivi, a far data dall'8 ottobre 2008, e quindi nelle more dell'attivazione del servizio WLR.

Al riguardo, si rileva che, in base alla vigente normativa regolamentare, gli operatori di telecomunicazioni sono tenuti a garantire nelle procedure di passaggio tra operatori, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio all'utente finale. In particolare, in caso di passaggio tra operatori, l'articolo 20, comma 3, della delibera n. 4/06/CONS, come modificato dalla delibera n. 274/07/CONS, prevede in capo all'operatore notificato (vale a dire Telecom Italia S.p.A.) - nel caso di specie *donating*

della numerazione *de qua* - l'obbligo di effettuare le operazioni necessarie al fine di minimizzare il tempo di disservizio del cliente. Pertanto, eventualmente in capo a quest'ultimo sarebbe configurabile una responsabilità in ordine all'avvenuta sospensione dei servizi attivi sull'utenza intestata all'istante per il periodo intercorrente tra l'8 ottobre 2008 e il 21 novembre 2008, tanto più che in data 8 ottobre 2008 - data in cui ha avuto origine il disservizio - la risorsa *de qua* era ancora nella disponibilità di Telecom Italia S.p.A.

Nell'ambito della fattispecie oggetto di disamina, del resto, la condotta della società Telecom Italia S.p.A. non può essere oggetto di accertamento dal momento che essa non è parte del procedimento *de quo* e la richiesta di informazioni a quest'ultima è stata effettuata, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, a soli fini istruttori, ossia al solo fine di acquisire informazioni ed elementi utili per definire la controversia pendente tra la sig.ra G.V. e la società Opitel S.p.A.

Con riferimento poi ad una eventuale responsabilità Opitel S.p.A. per il ritardo nel completamento della procedura di rientro in Telecom Italia S.p.A., essa deve escludersi atteso che il rientro in Telecom Italia S.p.A., inizialmente fissato per il 24 ottobre 2008, non è andato a buon fine a causa di un rifiuto manifestato dal cliente a rientrare in Telecom Italia S.p.A.; l'opposizione del cliente ha difatti determinato l'interruzione della procedura in corso e la necessità di avviarne una nuova e, dunque, di sottoporre nuovamente la richiesta di rientro alla società Telecom Italia S.p.A. Il processo di rientro in Telecom Italia S.p.A. risulta correttamente completato in data 21 novembre 2008.

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che non sia configurabile alcuna responsabilità in capo alla società Opitel S.p.A. per i disservizi subiti dall'istante;

RITENUTO, pertanto, che la richiesta formulata dalla sig.ra G.V. nella istanza di definizione della controversia presentata innanzi a questa Autorità in data 16 aprile 2010 non possa essere accolta;

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**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra G.V. in data 16 aprile 2010.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. 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 e pubblicata sul sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 22 luglio 2011

**IL PRESIDENTE**

Corrado Calabrò

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Roberto Viola