

DELIBERA N. 112/10/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

NAHUM/TELECOM ITALIA S.P.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 9 dicembre 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*", ed 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 "*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*" pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n.120 del 25 maggio 2007;

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 16 gennaio 2009 (Prot. n. 2058), con la quale l'utente 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 9 marzo 2009 (Prot. n. 18596), con cui la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 per la discussione della stessa in data 8 luglio 2009;

VISTA la nota del 20 luglio 2009 (prot. n. 58240) con cui la Direzione tutela dei consumatori ha disposto l'integrazione del contraddittorio nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A. convocando una nuova udienza in data 28 ottobre 2009;

VISTA la nota del nuovo responsabile del procedimento, avv. Giorgio Giuliano, del 12 luglio 2010 (prot. n. 43039), con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha richiesto alle società Telecom Italia S.p.A., Tiscali Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n. 173/07/CONS, documenti utili alla definizione della controversia;

VISTE le memorie trasmesse in data 15 luglio 2010 dalle anzidette Società in riscontro alla predetta richiesta;

CONSIDERATO quanto segue:

1.1 Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

Il sig XXXX ha lamentato l'interruzione dei servizi voce e dati sulla propria utenza telefonica n. xxxx ed ha chiesto a questa Autorità un adeguato indennizzo a ristoro delle predette interruzioni.

In particolare, dall'istanza che ha introdotto il procedimento davanti alla Direzione tutela dei consumatori è emerso che:

i. in data 22 ottobre 2006 l'utente, cliente di Telecom Italia S.p.A., ha chiesto a Tiscali Italia S.p.A. l'attivazione di un servizio dati in accesso disaggregato sulla sua utenza telefonica xxxx;

ii. con nota del 29 dicembre 2006 Tiscali Italia S.p.A. comunicava all'utente di essere impossibilitata ad attivare il servizio dati richiesto poiché Telecom Italia S.p.A. non dava riscontro alla richiesta;

iii. in data 18 gennaio 2007 l'utente, perdurante la mancata attivazione del contratto con Tiscali, inviava un reclamo alla società Telecom Italia S.p.A. intimandole di attivare i servizi Tiscali entro dieci giorni dalla sua ricezione;

iv. in data 31 gennaio 2007 l'utente, atteso il protrarsi del ritardo, decideva di chiedere la migrazione della propria utenza verso l'operatore Fastweb S.p.A. sia per il servizio voce che per il servizio dati, interrompendo qualunque rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A.;

v. in data 06 febbraio 2007 la società Fastweb S.p.A. avviava la procedura di migrazione con Telecom Italia, con Data di Attesa Consegna prevista per il giorno 16/02/2007; tuttavia, Telecom bocciava la richiesta con causale "*Formal NOK*";

vi. in data 16 marzo 2007 Fastweb avviava una nuova procedura di migrazione con Telecom Italia, con Data di Attesa Consegna prevista per il giorno 28/03/2007; anche in questo caso Telecom Italia bocciava la richiesta (causale "*Not released*");

vii. in data 12 aprile 2007 Fastweb inoltrava a Telecom Italia la terza richiesta di migrazione, la cui ultimazione era prevista in data 24 aprile 2007 (Data di Attesa Consegna); tuttavia, tale procedura si concludeva inspiegabilmente solo in data 14 maggio 2007 con l'attivazione dei servizi voce e dati con il nuovo operatore.

2 Motivi della decisione.

Ai fini della corretta definizione della presente controversia, occorre distinguere i profili che attengono alla mancata fornitura del servizio dati in accesso disaggregato con Tiscali Italia S.p.A. da quelli relativi alla mancata fornitura dei servizi in ULL con la società Fastweb S.p.A.

II.i. La mancata fornitura dei servizi da parte di Tiscali Italia S.p.A.

All'esito dell'attività istruttoria risulta che Tiscali Italia S.p.A. ha regolarmente provveduto ad inoltrare l'ordinativo di attivazione del servizio in accesso disaggregato a Telecom Italia in data 24 ottobre 2006, come si evince dalle schermate del sistema Pitagora che la stessa Società ha depositato nel corso del procedimento.

Telecom Italia, a sua volta, ha inserito la richiesta a sistema in data 25 ottobre 2006. A fronte di una Data di Attesa Consegna prevista in data 7 novembre 2006, risulta che la risorsa è stata rilasciata da Telecom Italia S.p.A. solo in data 6 marzo 2007.

Da quanto emerso in sede procedimentale risulta che la società Telecom Italia S.p.A. ha inspiegabilmente atteso 132 giorni fra la Data di Attesa Consegna concordata con Tiscali e la data di effettiva messa in disponibilità della risorsa. Per il periodo 7 novembre 2006 – 6 marzo 2007 si desume, quindi, l'esclusiva responsabilità di Telecom Italia S.p.A., che ha inutilmente lasciato decorrere il termine concordato con Tiscali per la messa in disponibilità della risorsa di accesso disaggregato senza addurre alcuna motivazione atta a giustificare il ritardo. In relazione a tale lasso temporale, invece, nessuna responsabilità appare configurabile in capo a Tiscali, atteso che la Società ha posto in essere tutte le misure idonee a permettere a Telecom l'accesso condiviso alla risorsa *de qua* ed ha tempestivamente informato l'utente dei ritardi occorsi nell'attivazione.

In ordine al parametro da considerare per il calcolo dell'indennizzo da corrispondere all'utente, si ritiene legittimo richiamare quanto statuito all'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia S.p.A., che prevede che *“Qualora Telecom Italia non rispetti i termini previsti per l'attivazione del Servizio, la riparazione di un guasto, la variazione del numero telefonico, l'effettuazione di un trasloco, di cui rispettivamente agli articoli 4.1, 7.2, 22.1, 22.2 e 25.1, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo incluso il sabato”*. Per quanto concerne gli ambiti temporali, occorre evidenziare che il costo di abbonamento mensile alla linea base della società Telecom è stato di euro 14,57 fino al 31 dicembre 2006 e di euro 14,80 a partire dal 1° gennaio 2007. Ne consegue che il prezzo unitario giornaliero da elevare per il calcolo dell'indennizzo è di euro 7,28 per i disservizi occorsi nell'anno 2006 (54 giorni) e di euro 7,40 per i disservizi occorsi nell'anno 2007 (64 giorni).

II.ii. La mancata fornitura dei servizi da parte di Fastweb S.p.A.

Per quanto riguarda i disservizi successivamente patiti dall'utente ed inerenti la migrazione sia del servizio voce che del servizio dati, occorre rilevare che la società Fastweb S.p.A. ha tempestivamente inviato a Telecom Italia S.p.A. le richieste di migrazione ricevute dall'utente. Dalle schermate del sistema Eureka allegate da Fastweb S.p.A. in sede di integrazione del contraddittorio, si evince che la Società ha avviato per ben tre volte le procedure di migrazione, in data 6 febbraio 2007 (DAC 16 febbraio 2007), 16 marzo 2007 (DAC 28 marzo 2007) e 12 aprile 2007 (DAC 24 aprile 2007). Tuttavia, i primi due tentativi sono stati inspiegabilmente rifiutati da Telecom Italia in fase 2, mentre solo il terzo tentativo è andato a buon fine (seppur con notevole ritardo rispetto alla DAC prevista). La migrazione da Telecom Italia a Fastweb S.p.A. è stata, infatti, perfezionata solo in data 14 maggio 2007 (venti giorni dopo la terza DAC prevista).

Richiesta dall'utente delle ragioni per la mancata migrazione, Telecom asseriva che la mancata migrazione in ULL verso Fastweb dipendeva dalla sussistente pendenza della richiesta di attivazione del servizio in accesso disaggregato da parte di Tiscali; tuttavia, con nota del 19 marzo 2007 Tiscali comunicava all'utente di aver liberato l'utenza *de qua* da qualsiasi vincolo tecnico contrattuale a partire dal 13 marzo 2007.

Si ritiene, pertanto, che le cause della mancata migrazione dell'utente siano da imputare ad una errata lavorazione dell'ordinativo da parte di Telecom, che ha inspiegabilmente bocciato le relative procedure per ben due volte. Solo all'atto della terza richiesta di migrazione, invece, Telecom ha attivato le procedure di propria competenza con DAC prevista in data 24 aprile 2007 ma avvenuta il 14 maggio 2007.

Ai fini del computo dell'indennizzo non si ritiene di considerare come *dies a quo* la data della prima DAC prevista (ovvero il 16 febbraio 2007) poiché a quella data pendeva ancora la richiesta di Tiscali di accesso disaggregato. Appare, invece, conferente considerare il 28 marzo 2007 (data prevista per la seconda DAC) come termine iniziale per il computo dell'indennizzo; a quella data, infatti, la linea *de qua* risultava già libera da vincoli e/o richieste di Tiscali Italia S.p.A., come espressamente dichiarato da quest'ultima. Il lasso di tempo oggetto dell'indennizzo deve essere calcolato fino alla data dell'effettiva attivazione, ovvero il 14 maggio 2007 - come da schermate Eureka prodotte da Fastweb - per un totale di 47 giorni da computarsi sia per il servizio voce che per il servizio dati.

In ordine ai parametri da considerare per il calcolo dell'indennizzo da corrispondersi all'utente, si ritiene di applicare le previsioni di cui alla Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia S.p.A. come già indicato in ordine alla mancata fornitura dei servizi da parte di Tiscali.

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;

RITENUTO inoltre 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 fatto che il tentativo obbligatorio di conciliazione si è svolto nella regione di residenza dell'utente, che lo stesso vi ha presenziato personalmente e che non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta dinanzi all'Autorità;

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., in accoglimento dell'istanza formulata dal Sig. XXXX, è tenuta a corrispondere all'utente – a mezzo assegno o bonifico bancario – le seguenti somme:

- a) in relazione alla mancata attivazione del servizio di accesso disaggregato con Tiscali Italia S.p.A., euro 7,28 per ogni giorno di ritardo occorso nell'anno 2006, come previsto dalle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia (articolo 26), per un totale di 54 giorni, cui vanno aggiunti euro 7,40 per ogni giorno di ritardo occorso nell'anno 2007, come previsto dalle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia (articolo 26), per un totale di 64 giorni, per un ammontare complessivo di euro 866,72;
- b) in relazione alla mancata migrazione verso Fastweb S.p.A., sia per il servizio voce che per il servizio dati, euro 7,40 per ogni giorno di ritardo occorso nell'anno 2007, come previsto dalle Condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia (articolo 26), per un totale di 47 giorni, da computarsi disgiuntamente sia per il servizio voce (euro 347,80) che per il servizio dati (euro 347,80), per un ammontare complessivo di euro 695,60.

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta, altresì, per i fatti di cui in premessa, a corrispondere all'istante la somma di euro 50,00, quale rimborso delle spese da lui sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo 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'articolo 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 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.

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'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con Decreto Legislativo 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, 9 dicembre 2010

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola