

DELIBERA n. 30/12/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TOLOTTI / TELE TU S.P.A. (GIA' OPITEL S.P.A.) / TELECOM ITALIA S.P.A. (GU14 n. 288/08)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 29 marzo 2012;

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e 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 del 6 marzo 2008 (prot. n.0012509), con la quale il sig. Tolotti ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Opitel S.p.A., oggi denominata TeleTu S.p.A., e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 26 marzo 2008 (prot. n.0016748) con la quale 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 maggio 2008, poi rinviata al 24 settembre 2008, giusta nota protocollo n.35223 del 12 giugno 2008;

UDITA la parte istante e l’operatore Telecom Italia S.p.A., stante la mancata comparizione dell’operatore TeleTu S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 24 settembre 2008;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Risultanze istruttorie

Il sig. Tolotti nella propria istanza, in riferimento all’utenza telefonica n. 02-38100xxx, lamenta l’impossibilità di accedere al servizio ADSL; in particolare l’istante, che fruiva del servizio ADSL in Shared Access con TeleTu S.p.A., ha dichiarato di non aver potuto attivare lo stesso servizio con altro gestore, nella fattispecie Telecom Italia S.p.A., nonostante TeleTu avesse liberato la linea a far data dal 28 marzo 2007.

Il sig. Tolotti asserisce che, successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale con TeleTu, subentrando Telecom Italia S.p.A. al precedente operatore, non ha più potuto usufruire del servizio ADSL, rimanendo così sprovvisto di un servizio essenziale, oltre che della possibilità di aderire alle offerte commerciali proposte da Telecom comprensive del servizio voce e adsl, economicamente più vantaggiose rispetto alla tariffazione applicata sull’utenza interessata per il solo servizio voce. Conseguentemente si è rivolto a questa Autorità per ottenere il rimborso delle fatture numeri 4/07, 5/07, 6/07, 1/08 e 2/08 emesse da Telecom Italia in relazione al servizio voce erogato, nonché il risarcimento dei danni patiti.

In merito agli eventi di cui sopra è stato esperito, con esito negativo, il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.Com. della regione Lombardia.

Nel corso dell’udienza, tenutasi in data 24 settembre 2008, il gestore TeleTu S.p.A. non è intervenuto, ma ha inviato la documentazione attestante la liberazione della linea ADSL a far data dal 28 marzo 2007; il gestore Telecom Italia S.p.A. ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti contestati, asserendo che il cliente non aveva fatto richiesta di attivazione del servizio ADSL.

II. Motivi della decisione

La vicenda oggetto della presente disamina verte sulla contestazione, rispettivamente, alle società TeleTu S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. della impossibilità di fruire del servizio ADSL.

Il gestore TeleTu S.p.A. che non è intervenuto in udienza, in merito ai fatti denunciati ha prodotto idonea documentazione attestante il rilascio della linea adsl a decorrere dal 28 marzo 2007, negando pertanto la propria responsabilità per i fatti contestati. L'operatore Telecom Italia S.p.A., intervenuto in udienza, ha escluso la propria responsabilità in ordine alla mancata fornitura del servizio rappresentando che non risultava alcuna richiesta di attivazione da parte dell'utente.

Dagli atti depositati dalle parti non emerge alcuna documentazione comprovante che il sig. Tolotti abbia formulato espressa istanza di attivazione del servizio ADSL all'operatore Telecom Italia S.p.A.. In particolare, nel GU14 l'utente non dichiara di averne fatto specifica richiesta né al Servizio Clienti, né a mezzo raccomandata; dalla documentazione prodotta e dalle dichiarazioni rese non risulta, altresì, che in merito al disservizio denunciato sia stato formulato espresso reclamo al gestore.

Pertanto, all'esito delle evidenze istruttorie si ritiene che, stante la dimostrata estraneità del gestore TeleTu S.p.A., nonché l'assenza di responsabilità dell'operatore Telecom Italia S.p.A. in ordine ai fatti descritti la domanda del sig. Tolotti non può trovare accoglimento.

Nel merito, preme peraltro sottolineare che la richiesta di rimborso delle fatture numeri 4/07, 5/07, 6/07, 1/08 e 2/08 emesse da Telecom Italia in relazione al servizio voce non può trovare accoglimento trattandosi di un pagamento dovuto a fronte di un servizio –voce di cui l'utente ha usufruito. Con riferimento alla richiesta avanzata in ordine al riconoscimento dei danni subiti derivanti dai denunciati disservizi, la stessa non può trovare accoglimento in questa sede in quanto attinente a profili connessi al risarcimento del danno la cui liquidazione esula dalla competenza dell'Autorità ex articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS;

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 prodotta dal sig. Tolotti.

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 e successive modifiche ed integrazioni.

La presente delibera è notificata alle parti ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 del medesimo.

Roma, 29 marzo 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per visto di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola