

DELIBERA N. 381/07/CONS

ordine agli operatori elitel telecom s.p.a e telecom italia s.p.a. di cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio dell'11 luglio 2007;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, recante "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 c), n. 14;

VISTA la legge 31 luglio 1995 n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità", ed in particolare l'articolo 2, comma 20, lettera d);

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche", ed in particolare l'articolo 13, comma 6;

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 la nota della società Telecom Italia S.p.A., registrata al protocollo dell'Autorità con n. 42566 del 2 luglio 2007 con la quale la predetta Società comunicava la risoluzione dei contratti *wholesale* in essere con l'operatore Elitel Telecom S.p.A. a far data dal 2 luglio 2007;

VISTA la nota della società Elitel Telecom S.p.A. del 3 luglio 2007, registrata al protocollo dell'Autorità con n. 43424 del 5 luglio;

VISTA la nota della Direzione tutela dei consumatori del 3 luglio 2007, recante protocollo n. 42988, con la quale si invita la società Telecom Italia S.p.A. ad adottare procedure idonee a garantire un livello sufficiente di erogazione dei servizi nei confronti dell'utenza;

SENTITI gli operatori interessati in data 4 luglio 2007 per chiarimenti sulle circostanze comunicate nelle predette note;

CONSIDERATO che la risoluzione contrattuale avviata da Telecom Italia S.p.A. nei confronti di Elitel Telecom S.p.A. ha determinato, per la clientela di quest'ultima società, la improvvisa disattivazione del servizio di telecomunicazioni;

RAVVISATA, pertanto, l'opportunità di intervenire al fine di garantire un'adeguata protezione dei diritti degli utenti e di far cessare comportamenti lesivi dei diritti degli utenti;

RITENUTO necessario che l'operatore Elitel Telecom provveda a fornire dettagliate informazioni ai propri clienti sulle modalità con le quali gli stessi possano continuare ad usufruire del servizio telefonico di base o, nel caso in cui non venissero ripristinate le condizioni di erogazione del servizio, passare ad altro operatore;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A., in quanto operatore di accesso per gli utenti che usufruiscono della prestazione di *Carrier Preselection* con l'operatore Elitel Telecom, è l'unico soggetto in grado di garantire ai suddetti utenti una adeguata informativa, tramite messaggio fonico, in merito alla possibilità di effettuare chiamate in *Carrier Selection* anche a seguito della disattivazione del servizio di *Carrier Preselection*;

RITENUTO, opportuno, che entrambi gli operatori coinvolti si attivino congiuntamente per garantire la continuità dell'erogazione del servizio agli utenti collegati in accesso diretto con l'operatore Elitel Telecom, al fine di evitare comportamenti lesivi dei diritti di tali utenti;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori, d'intesa con la Direzione reti e servizi di comunicazione elettronica;

UDITA la relazione dei Commissari Roberto Napoli ed Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'articolo 29 del regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

ORDINA

1. alla società Elitel Telecom S.p.A., con sede in Milano, alla via Mecenate n. 90, di fornire immediatamente ai propri clienti, nei modi più appropriati, dettagliate informazioni sulle modalità con le quali gli stessi possono continuare ad usufruire del servizio telefonico di base o, nel caso in cui non vengano ripristinate le condizioni di erogazione del servizio, passare ad altro operatore;

2. alla società Telecom Italia S.p.A., con sede in Milano, alla Piazza degli Affari n. 2, e sede secondaria in Roma, al Corso d'Italia n. 41, di informare, tramite un messaggio fonico, gli utenti in *carrier preselection* di Elitel, per i quali il servizio risulta disattivato,

della possibilità di effettuare chiamate in uscita premettendo, alla digitazione del numero, il codice di selezione (CS) dell'operatore con il quale sia stato sottoscritto un contratto, oppure quello di Telecom Italia;

3. ad entrambe le predette società di porre in essere, congiuntamente, ogni attività necessaria a garantire la continuità dell'erogazione del servizio agli utenti collegati in accesso diretto con l'operatore Elitel Telecom, al fine di evitare comportamenti lesivi dei diritti di tali utenti.

La presente delibera è notificata alle società interessate ed è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale dell'Autorità e nel sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, i ricorsi avverso i provvedimenti dell'Autorità rientrano nella giurisdizione esclusiva del giudice Amministrativo. Ai sensi dell'articolo 23 bis, comma 2, della legge 6 dicembre 1971, n. 1034 e successive modificazioni ed integrazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo. La competenza di primo grado è attribuita in via esclusiva ed inderogabile al Tribunale Amministrativo del Lazio.

Napoli, 11 luglio 2007

Il Commissario relatore
Roberto Napoli

Il Presidente
Corrado Calabrò

Il Commissario relatore
Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Segretario generale
Roberto Viola