

DELIBERA n. 48/13/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FORNARA / TELECOM ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 742/12)**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 luglio 2013;

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", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 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";

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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e s.m.i.;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012 e s.m.i.;

VISTA l'istanza acquisita al protocollo n. 28328/12/NA del 6 giugno 2012, con la quale la sig.ra Fornara 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 16 agosto 2012 (prot. n. 43653/12) con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 25 settembre 2012;

VISTA la nota del 25 settembre 2012, prot. n. 48485/12/DIT, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della delibera n.173/07/CONS, alla società Tiscali Italia S.p.A. richiesta di integrazione del contraddittorio inerente al presente procedimento;

VISTA la nota del 3 ottobre 2012, di riscontro alla predetta richiesta con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha fornito tutta la documentazione utile al completamento istruttorio;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e svolgimento istruttorio

La sig.ra Fornara, intestataria dell'utenza telefonica n. 011.7794xxx, ha contestato il mancato rilascio della disponibilità della linea perpetrato dalla società Telecom Italia S.p.A. per passaggio ad altro operatore.

In particolare, l'istante ha asserito che dal mese di maggio 2011 la società Telecom Italia S.p.A. impediva il trasferimento dell'utenza telefonica per la fornitura del servizio Adsl con altro operatore, adducendo diverse pretestuose motivazioni, quali: *“passaggio incompatibile con il servizio preesistente sull'utenza”*, *“codici migrazioni errati”*, *“codici segreti non corretti”*. Tali causali di scarto venivano opposte dalla società Telecom Italia S.p.A. per l'attivazione del servizio Adsl in un primo momento con la società Fastweb S.p.A., e successivamente con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A..

Mediante l'intervento di questa Autorità, l'istante ha chiesto il risarcimento dei danni per la mancata erogazione del servizio Adsl per la durata di un anno.

La società Telecom Italia S.p.A. ha evidenziato nella memoria prodotta in data 21 settembre 2012 che: *“dalle schermate Pitagora il servizio Adsl risulta cessato in data 6 novembre 2004 con OLO Tiscali. Invece nel mese di agosto 2011 per il DN 011.7794xxx sono state scartate diverse richieste di attivazione ULL+NP con OLO Infostrada poiché per la linea è attivo il servizio SHA (Shared Access) con Tiscali. Per non essere scartata la richiesta dovrebbe essere generata come migrazione”*.

La Direzione tutela dei consumatori ha formulato, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, della delibera n.173/07/CONS, istanza di integrazione del contraddittorio nei confronti della società Tiscali Italia S.p.A., al fine di acquisire documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente. La predetta società ha fornito riscontro alla predetta richiesta con nota del 3 ottobre 2012.

II. Motivi della decisione

Dalla documentazione allegata dalla società Tiscali Italia S.p.A. nel corso della presente procedura, è emerso che sul DN 011.7794xxx è stato attivato, come da richiesta dell'istante del

29 marzo 2002, il servizio “Tiscali Adsl 4 Mega WS”, poi modificato in prodotti di tecnologia *Shared Access* in due successivi momenti: in data 5 novembre 2004, il profilo è diventato “Tiscali Adsl 12 Mega SA Total” e, successivamente, il 7 giugno 2005, “Tiscali Adsl 2 Mega SA”. Da quanto documentato dalla società Tiscali Italia S.p.A., ed in particolare dalla copia dei *files* di log, il servizio Adsl è stato regolarmente utilizzato dall’istante fino al 22 settembre 2009. Da tale data, nonostante il mancato utilizzo da parte dell’istante, la componente Adsl è rimasta attiva e fruibile “non essendo pervenuta alla società Tiscali Italia S.p.A. alcuna richiesta di cessazione o di migrazione”.

Al riguardo, la società Tiscali Italia S.p.A. ha asserito l’omessa notifica di ordinativo di migrazione da parte di altro gestore, ed in particolare dalla società Fastweb S.p.A.. Tale circostanza sembrerebbe supportare il pregresso accordo conciliativo intercorso tra la parte istante e la stessa società Fastweb S.p.A. in sede di udienza del 13 febbraio 2012 tenutasi innanzi al Corecom Piemonte, come peraltro confermato dalla stessa società Telecom Italia S.p.A. nella memoria allegata agli atti.

All’esito dell’attività istruttoria, pertanto, può ritenersi che non sussista alcuna responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. in ordine al mancato rilascio della risorsa numerica in ragione delle causali di scarto ed, in particolare, della sussistenza del processo interno di “sovrascrittura” del servizio *Shared Access*; impedimento tecnico, quest’ultimo, che è stato comunque comunicato preventivamente dalla società Telecom Italia S.p.A. per stessa ammissione di parte e poi, successivamente, nel corso della presente procedura, a mezzo email del 12 giugno 2012, con la quale la società Telecom Italia S.p.A. ha rappresentato che “*da riscontro del reparto wholesale si informa che sul numero in oggetto è attivo servizio Shared Access con Tiscali dal 04/11/2004. Oltre a tale attivazione non risultano richieste in Pitagora, neppure in scarto, per cui se il cliente chiede di migrare ad olo, quest’ultimo deve inserire in Pitagora richiesta di attivazione*”.

Da ultimo, va comunque menzionato che alla luce di quanto manifestato espressamente dalla parte istante, la società Tiscali Italia S.p.A. ha provveduto, *favor utentis*, a dismettere tecnicamente il servizio *Shared Access*, quale misura ostativa all’attivazione del servizio Adsl con altro gestore, senza alcun aggravio per la sig.ra Fornara.

CONSIDERATO, all’esito delle risultanze istruttorie, che la società Telecom Italia S.p.A. ha fornito contezza della sussistenza della causale di scarto “*passaggio incompatibile con il servizio preesistente sull’utenza*” per la sussistenza della tecnologia SHA, circostanza confermata nel corso della presente procedura dalla società Tiscali Italia S.p.A.;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che non sussiste alcuna responsabilità in capo alla società Telecom Italia S.p.A. per inadempimento contrattuale ai sensi dell’articolo 1218 del codice civile in ordine a quanto lamentato dall’istante, la richiesta da quest’ultimo formulata non merita accoglimento in questa sede;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del
“*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*”;

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dalla sig.ra Fornara in data 6 giugno 2012.
La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito internet dell'Autorità
www.agcom.it.
Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. 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.

Roma, 25 luglio 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani