

DELIBERA n. 5/09/CIR

Definizione della controversia Denaro / Telecom Italia S.p.A. & Tiscali Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 5 febbraio 2009;

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'art.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'art. 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003 n° 259 recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTA la Delibera n.182/02/CONS *"Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti"*;

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 7 febbraio 2007, prot. n. 0008583, con la quale il Sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e Tiscali Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 14 febbraio 2007 (prot. n. 0010375) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 14 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 28 marzo 2007;

VISTA la nota del 27 marzo 2007, con la quale la società Tiscali Italia S.p.A. ha comunicato a questa Autorità il raggiungimento di un accordo transattivo intervenuto tra la medesima e l'istante;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Tiscali Italia S.p.A. e della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 28 marzo 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 28 marzo 2007 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: YYY lamentava l'attivazione indebita del servizio di ULL con l'operatore Tiscali Italia S.p.A..

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- in data 5 luglio 2006, la predetta linea telefonica risultava inattiva;
- a seguito della sospensione della linea, l'istante contattando il centro servizi 187 della Telecom Italia, veniva a conoscenza del fatto che la società Tiscali S.p.A aveva richiesto il rilascio della disponibilità della linea per l'attivazione del servizio di ULL sulla propria utenza telefonica senza averlo mai neppure contattato, in alcuna forma, né telefonica né scritta, e dunque senza averne acquisito il consenso. Pertanto, il sig. XXX provvedeva a contattare il *call-center* della Tiscali, dal quale apprendeva che l'attivazione del servizio ULL era stata richiesta da altro utente che la società medesima riteneva essere il legittimo intestatario della linea YYY;
- per quanto sopra esposto, l'utente provvedeva ad inviare fax di reclamo sia alla società Telecom Italia S.p.A. che alla società Tiscali Italia S.p.A. al fine di chiarire la propria intenzione di proseguire nel rapporto contrattuale con Telecom Italia;
- in data 18 luglio 2006, la società Telecom Italia S.p.A. sospendeva anche il servizio Adsl;
- in data 28 luglio 2006, il sig. XXX inviava raccomandata A/R alla società Telecom Italia S.p.A. con cui illustrava nuovamente l'accaduto e chiedeva l'immediato rientro in Telecom;
- in data 25 settembre veniva ripristinata la linea telefonica con la società Telecom Italia S.p.A.;

Per quanto sopra esposto, il sig. XXX chiedeva:

- alla società Telecom Italia S.p.A.:
 - 1) lo storno del conto n.5/06 per € 38,69 per pagamento canoni residui relativi al primo anno contrattuale del servizio “Alice Flat” e del conto n.6/06, per l’importo di € 150,00 per spese riallaccio contributo attivazione linea in data 18 settembre 2006 in quanto il distacco da Telecom Italia in data 5 luglio 2006 non è stato mai richiesto;
 - 2) la corresponsione dell’indennizzo, ex art. 27 delle Condizioni Generali di Abbonamento, per la mancata fruizione del servizio di fonia dal 05.07.2006 al 25.09.2006 e la mancata fruizione dell’Adsl a partire dal 18 luglio 2007 al 2 aprile 2007 .

- Alla società Tiscali Italia S.p.A.:
 - a) la corresponsione dell’indennizzo per la mancata fruizione del servizio di fonia dal 05.07.2006 al 25.09.2006 e mancata fruizione dell’Adsl a partire dal 18 luglio 2007 al 2 aprile 2007.

La società Tiscali Italia S.p.A. non ha presenziato all’udienza del 28 marzo 2007, essendo intervenuto regolare accordo transattivo con l’istante a chiusura bonaria della controversia, comunicato con nota del 27 marzo 2007.

In sede di udienza, in data 28 marzo 2007, si è presentata la società Telecom Italia S.p.A. la quale ha eccepito che “...Telecom Italia contesta quanto sostenuto da parte istante in quanto, in base alle normative regolamentari che disciplinano il servizio di ULL, Telecom Italia è tenuta ad uniformarsi a quanto in esse sancito. Come dimostrano le schermate Pitagora, che in questa sede si depositano, per chiarire in modo particolareggiato l’intera vicenda, Telecom Italia ha osservato fedelmente quanto disposto da Tiscali a mezzo della sua richiesta di ULL pervenuta nel sistema. A tale riguardo ha effettuato la lavorazione nel rispetto del principio sopra menzionato attivando il servizio con l’operatore prescelto dall’istante e confermando a Tiscali la realizzazione dell’ordinativo emesso. Inoltre Telecom Italia conferma come legittime tutte le richieste di pagamento formalizzate al cliente a seguito del rientro ed anche quelle relative agli insoluti e pertanto ne richiede l’integrale pagamento. In virtù di quanto sopra esposto, Telecom Italia chiede l’estromissione dal presente procedimento”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sull'indebita attivazione del servizio di ULL con altro OLO.

In via preliminare si deve constatare la cessata materia del contendere per quanto concerne le richieste formulate dall'utente alla società Tiscali Italia S.p.A., di cui ai punti a) e b), in quanto chiuse in via di conciliazione, come attestato dall'atto transattivo, trasmesso a questa Direzione con nota del 27 marzo 2007 in atti, debitamente sottoscritto dalle parti stesse.

Per quanto concerne le richieste avanzate nei confronti di Telecom Italia S.p.A., si deve specificare che non sono individuabili responsabilità in capo all'operatore di accesso in quanto, in base a quanto disposto dall'articolo 30, comma 7 della delibera 4/06/CONS, l'operatore *donating* ha solo l'obbligo di verificare la corrispondenza dei dati anagrafici dell'utente e del numero contenuti nell'ordine di lavorazione trasmesso dall'operatore alternativo con quelli caricati sul sistema informativo, come attestato da schermate di sistema in atti. Dopo tale operazione Telecom ha attivato la prestazione di ULL nei tempi e secondo le modalità stabilite dal regolamento. La trasmissione di dati anagrafici non corretti è da imputarsi in capo alla società Tiscali S.p.A. che ha erroneamente inserito il numero telefonico YYY intestato ad Alessandro XXX, invece di trascrivere correttamente il numero dell'utente che aveva richiesto la prestazione di ULL.

Pertanto premesso quanto sopra

- non può essere accolta la richiesta di indennizzo per mancato funzionamento del servizio Adsl nei periodi indicati al punto 2) in quanto, per quanto sopra esposto, nessuna responsabilità è imputabile alla società Telecom Italia S.p.A.. Inoltre l'utente è già stato ristorato dall'operatore Tiscali per i disservizi subiti nei termini indicati nell'accordo transattivo di cui alla nota del 27 marzo 2007;
- parimenti, non è accoglibile la richiesta di storno della fattura 5/06 in quanto riguarda fatturazione di costi di servizio ADSL non contestati dal cliente (periodo 1/06/06- 28/06/06);
- diversamente, merita accoglimento la richiesta di storno dell'importo di € 150,00 di cui al conto 6/06 in quanto l'utente ha subito una illegittima interruzione del servizio telefonico e pertanto nulla deve pagare per il rientro con l'operatore di accesso, salva la facoltà di Telecom Italia di rivalersi nei confronti di Tiscali delle

spese sostenute per il riallaccio della linea in data 18 settembre 2006;

RILEVATO pertanto che il disservizio subito a seguito dell'errato inoltrato di un ordinativo di attivazione del servizio di ULL a nome dell'istante Sig. Alessandro XXX, legittimo intestatario della linea YYY è imputabile esclusivamente a comportamento negligente dell'OLO richiedente, nella specie la società Tiscali Italia S.p.A. e che l'istante è stato ristorato in via transattiva per il disservizio subito;

CONSIDERATO che Telecom Italia ha solo l'obbligo di verificare la corrispondenza dell'anagrafica cliente ricevuta dall'OLO richiedente prima dell'invio per la lavorazione dell'ordinativo di attivazione di ULL e che la responsabilità per l'erroneo inserimento dei dati sensibili è da ricercare in comportamenti posti in essere dall'OLO richiedente;

CONSIDERATO che la Telecom Italia S.p.A. ha fornito prova in merito alla corretta gestione di lavorazione dell'ordinativo di attivazione di ULL e pertanto non ha responsabilità per i disservizi subiti dall'istante in relazione alla mancata erogazione del servizio internet nel periodo dal 05.07.2006 al 25.09.2006 e dal 18 luglio 2007 al 2 aprile 2007;

CONSIDERATO che comunque l'istante, in via equitativa, nulla deve pagare per le spese di riallaccio della linea in questione con l'operatore di accesso, a seguito di illegittima interruzione del servizio di fonia vocale e del servizio Adsl;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Stefano Mannoni, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a stornare l'importo di € 150,00 fatturato nel conto n.6/06 a titolo di contributo attivazione linea telefonica avvenuta in data 18 settembre 2006.

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.

Ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 23 *bis*, comma 2, della legge 6 dicembre 1971 n. 1034 e successive integrazioni e modificazioni, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Roma, 5 febbraio 2009

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola