

DELIBERA N. 55/06/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MMMM / Telecom Italia S.p.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2006;

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.182/02/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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza dell'11 maggio 2005 prot. n. 10241/05/NA con la quale la Sig.ra MMMM, rappresentata e difesa dall'Avv. GGGG e CCCC, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le Società Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 25 maggio 2005 (prot. n. U/4022/05/NA) con la quale il Dipartimento Garanzie e Contenzioso 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 giugno 2005;

PRESO ATTO della nota presentata dalla Società Telecom Italia S.p.A. in data 22 giugno (prot. n. 13292) con la quale la società medesima ha comunicato l'impossibilità a comparire all'udienza suindicata per improrogabili impegni sopraggiunti;

UDITE la parte istante e la Società Fastweb S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 28 giugno 2005;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese nel corso dell'udienza di discussione della controversia è risultato che:

La Sig.ra MMMM, titolare dell'utenza telefonica residenziale: 06.XXXX, in considerazione di quanto asserito nell'istanza, lamenta l'arbitraria disattivazione del servizio telefonico dalla data del 15/12/2004, causata dalla Società Telecom Italia S.p.A. per il ritardo nell'esecuzione della procedura di rientro da altro operatore, nella specie dalla Società Fastweb S.p.A..

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) a seguito della sottoscrizione di una proposta contrattuale in data 30 novembre 2004 con la società Fastweb S.p.A., provvedeva a revocarla, comunicando disdetta contrattuale, con raccomandata A.R. del 6 dicembre 2004, ed esercitando così il diritto di recesso, secondo le modalità ed il termine di 10 giorni previsto dal decreto legislativo n.185 del 1999 in materia di contratti a distanza;

b) in data 10 dicembre 2004 provvedeva, altresì, ad informare la Telecom, via telefax e tramite il servizio 187, chiedendo esplicitamente di non dare corso alle richieste ingiustificate della Società Fastweb S.p.A.;

c) la Società Fastweb S.p.A., senza tenere conto della relativa disdetta, avvenuta peraltro a soli sei giorni di distanza dalla sottoscrizione della proposta contrattuale, provvedeva all'attivazione di ULL mediante l'invio dell'ordinativo di portabilità del

numero alla Società Telecom Italia S.p.A., senza quindi attendere il decorso dei 10 giorni per l'esercizio eventuale del diritto di recesso;

d) inspiegabilmente, dalla data del 15 dicembre 2004, l'utenza interessata veniva arbitrariamente sospesa.

La Società Fastweb S.p.A., costituitasi in sede di udienza, ha riconosciuto il disservizio subito dall'utente, ammettendo la propria responsabilità in ordine alla sospensione del servizio telefonico limitatamente al periodo compreso tra il 15 dicembre 2004 – data di acquisizione del cliente sulla piattaforma Fastweb, come si evince dalla schermata Eureka prodotta in sede di udienza – ed il 27 gennaio 2005 – data di rilascio del numero alla Società Telecom S.p.A., come attesta la relativa schermata Eureka di cessazione ULL. Pertanto, la società, a copertura del pregiudizio subito dall'istante per la mancata fruizione del servizio telefonico segnatamente al periodo suindicato, ha offerto un indennizzo di Euro 500,00, comprensivo di Euro 150,00 quale contributo di attivazione per il rientro in Telecom Italia S.p.A. a titolo di composizione bonaria della controversia: indennizzo che è stato accettato dall'istante in sede di udienza.

La Società Telecom Italia s.p.a., si è limitata a comunicare l'impossibilità a comparire all'udienza del 28 giugno 2005, senza fornire alcuna documentazione né giustificazione in ordine al ritardo nell'esecuzione della procedura di rientro.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, si deve evidenziare che l'articolo 6 comma 7 della delibera n.2/00/CIR prevede che *“nel caso di recesso del cliente dal contratto concluso con l'operatore licenziatario, quest'ultimo è tenuto a restituire il controllo dell'accesso all'operatore notificato”*: in ossequio a tale disposto, la Società Fastweb S.p.A. ha provveduto in data 27 gennaio 2005 alla liberazione del doppio telefonico corrispondente all'utenza interessata ed in considerazione di quanto previsto dall'articolo 4 comma 9 della delibera n.13/00/CIR secondo il quale *“l'operatore alternativo è tenuto a sostenere le spese per il ripristino dell'accesso del cliente finale all'operatore di accesso preesistente”* ha riconosciuto un adeguato indennizzo onnicomprensivo per l'ingiustificata sospensione del servizio telefonico nel periodo (15/12/04 – 27/01/05) relativamente al quale la società medesima aveva la disponibilità del numero.

Pertanto, si deve rilevare che la sospensione del servizio telefonico nel periodo di riferimento (27 gennaio 2005 – 28 giugno 2005) è da imputarsi esclusivamente alla

responsabilità della Società Telecom Italia S.p.A. nella gestione del rientro, e che, per analogia tra ritardo nel rientro e ritardo nell'attivazione del servizio, l'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento costituisce, in tale sede, il parametro di riferimento per la liquidazione del relativo indennizzo.

CONSIDERATO che la Società Telecom Italia S.p.A, in conformità a quanto disposto dall'articolo 4 comma 4 della delibera n.13/00/CIR, al momento della ricezione dell'ordine, avvenuta in data 27/01/05, previa verifica dei dati trasmessi, avrebbe dovuto *“attivare la prestazione all'abbonato nei tempi e secondo le modalità stabilite nella delibera e secondo la procedura in essere con gli operatori stessi”*, garantendo così l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, secondo quanto previsto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che il ritardo nella procedura di rientro e la prolungata interruzione del servizio, in assenza di prova contraria, sono imputabili esclusivamente alla Telecom Italia s.p.a.;

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 corrispondere alla Sig.ra MMMM, l'indennizzo, previsto dall'art. 26 delle condizioni generali di contratto, nella misura di Euro 1.125,00 per n. 150 giorni di sospensione indebita del servizio telefonico, oltre I.V.A., tenuto conto del termine di 10 giorni previsto dall'articolo 4 delle predette condizioni, 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.

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'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, 2 agosto 2006

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò