

DELIBERA N. 57/06/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TTTT / Fastweb S.p.A. / Telecom Italia S.p.A

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 2 agosto 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'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'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", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 167 del 18 luglio 2002;

VISTA l'istanza del 22 settembre 2005 con la quale il Sig. TTTT 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. in quanto pur avendo sottoscritto un contratto con la Società Fastweb S.p.A. in data 14/06/05, quest'ultima non avrebbe attivato i servizi previsti nel contratto e non avrebbe fornito informativa sulla impossibilità tecnica dell'attivazione a seguito di diniego di accesso da parte di Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 5 ottobre 2005, con cui il Dipartimento Garanzie e Contenzioso ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 14 del regolamento allegato alla delibera n. 182/02/CONS, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, essendo stato preliminarmente esperito un tentativo di conciliazione tra le parti senza che fosse raggiunto un accordo;

UDITE le parti in contraddittorio in data 25 ottobre 2005;

VISTA la nota del Dipartimento Garanzie e Contenzioso in data 15 dicembre 2005 con la quale sono stati richiesti chiarimenti e documentazione alle parti ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della delibera n.182/02/CONS;

VISTA la nota della Direzione Tutela dei Consumatori in data 4 maggio 2006, sollecitata con nota in data 8 giugno 2006, con la quale venivano richiesti ulteriori chiarimenti alla società Telecom Italia S.p.A.;

RILEVATO che le parti hanno fornito i chiarimenti e la documentazione richiesta;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

- Il sig. TTTT asserisce di aver stipulato un contratto con Fastweb S.P.A. in data 16/04/05 per la fornitura del servizio ADSL. La società non avrebbe provveduto alla sua attivazione e ne avrebbe comunicato, nonostante i reclami effettuati, l'impossibilità tecnica a seguito dei rifiuti opposti, per mancanza di risorse tecniche, da parte di Telecom Italia. Successivamente ha rappresentato che, a seguito del protratto inadempimento da parte di Fastweb S.P.A., ha richiesto l'attivazione dell'utenza telefonica a Telecom Italia la quale avrebbe provveduto ad assegnargli l'utenza telefonica comprensiva di ADSL.
- Fastweb S.p.A. rappresenta l'impossibilità tecnica di attivazione del servizio ADSL evidenziando che sia l'articolo 29 del contratto che la "Brochure" pubblicitaria prevedono che l'attivazione del servizio richiesto è subordinata alla verifica tecnica sul doppino esistente successiva all'attivazione del servizio. Ciò sarebbe previsto anche dalla carta servizi. In ordine alla mancanza di informativa controdeduce che la società medesima tramite customer care ha provveduto a comunicare all'utente l'impossibilità di attivazione del servizio.
- Telecom Italia rileva la propria estraneità in ordine alla res controversa in quanto, a seguito della richiesta di ULL e di LNA si è attivata entro i tempi previsti dal quadro regolamentare ad implementare la procedura e ad effettuare le opportune verifiche all'esito delle quali la richiesta è stata respinta per mancanza di risorse. A tal proposito fornisce, a supporto, le schermate della "procedura Pitagora". Successivamente, a seguito della richiesta di chiarimenti della Direzione Tutela dei Consumatori, la società Telecom Italia ha comunicato con nota pervenuta a mezzo fax in data 26 giugno 2006 che, "ad oggi la linea telefonica in questione risulta, a distanza di circa un anno della richiesta dell'Avv. ZZZZ, disponibile per la realizzazione del servizio ADSL, a seguito della modificata situazione relativa alla rete interessata".

II. Risultanze istruttorie

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione prodotta dalla parti è risultato che il sig. TTTT ha sottoscritto una proposta di contratto con la Società Fastweb S.p.A in data 16/04/05 per la fornitura del servizio ADSL. Tale servizio non è stato attivato da Fastweb S.p.A. per impossibilità tecnica dovuta a mancanza di risorse. Tale circostanza è stata confermata da Telecom Italia con deposito, a supporto, delle schermate della "procedura Pitagora" attestanti l'impossibilità tecnica di procedere all'ordinativo per mancanza di risorse. Il comportamento tenuto dai gestori è in linea con quanto previsto dall'articolo 7, comma 10, della delibera n.2/00/CIR lettera a) che prevede che il rifiuto da parte dell'operatore è giustificato nel caso in cui non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio. Per quanto riguarda la mancanza di informativa con relativi reclami formulati dall'utente, non sono stati forniti supporti probatori dalle parti. Si evidenzia comunque che l'articolo 29 della proposta di contratto sottoscritta prevede che in caso le verifiche tecniche dessero esito negativo, la società Fastweb le porta a conoscenza dell'utente con le modalità che ritiene più opportune. Ciò premesso, tuttavia a seguito della comunicazione di Telecom Italia, risultano ad oggi disponibili le risorse

tecniche per l'attivazione del servizio ADSL. Pertanto, ove ancora d'interesse dell'utente, si ritiene, considerata la disponibilità delle risorse tecniche, che Fastweb sia tenuta a fornire il servizio ADSL secondo le condizioni e con le modalità stabilite nella proposta di contratto sottoscritta in data 16/04/05.

CONSIDERATO l'esito delle risultanze istruttorie sin qui esposte;

VISTA la proposta del 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

1. l'accoglimento della richiesta formulata dal Sig. TTTT con l'istanza del 22 settembre 2005 volta ad ottenere da parte di Fastweb l'attivazione del servizio ADSL secondo le condizioni e modalità stabilite nella proposta di contratto sottoscritta in data 16/04/05;
2. 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