



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 61/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

AAAAA /Tele 2 Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 28 giugno 2007;

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";

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 del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza dell' 1 dicembre 2006 prot. n. 60230/06/NA con la quale la Sig.ra AAAA ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tele 2 Italia S.p.A.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la nota del 29 dicembre 2006 (prot. n. U/67391/06/NA) 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 25 gennaio 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione di entrambe le parti nella suindicata udienza;

VISTA la nota dell'8 febbraio 2007 (prot. n. 9056/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha chiesto, ai sensi dell'art. 17 dell'allegato A della delibera n. 182/02/CONS, alle società Tele 2 Italia S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. la relativa documentazione istruttoria;

VISTA la nota del 2 marzo 2007 (prot. n. 14524/07/NA) con la quale la società Tele 2 Italia S.p.A. presentava la memoria difensiva, in risposta alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

VISTA la nota del 26 febbraio 2007 (prot. n. 12950/07/NA) con la quale la società Telecom Italia S.p.A. forniva la documentazione richiesta dall'Autorità ad integrazione dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle memorie prodotte è risultato che:

La Sig.ra Luisa Villani, titolare del contratto ADSL "a consumo" attivato in data 27 gennaio 2005 con la società Tele 2 Italia S.p.A. sull'utenza telefonica residenziale: 06.XXXX, lamenta l'indebita disattivazione del servizio ADSL perpetrato dalla predetta società in data 15 marzo 2006.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a) il servizio ADSL, attivato in data 27 gennaio 2005, veniva disattivato in data 15 marzo 2006 senza propria autorizzazione e senza giustificato motivo;

b) a fronte dei numerosi reclami scritti e verbali, la società Tele 2 Italia S.p.A. forniva varie giustificazioni, in particolare asserendo, in un primo momento, che il distacco si sarebbe verificato a causa del mancato utilizzo del servizio ADSL per un periodo (7 ottobre 2005 – 12 gennaio 2006) superiore a tre mesi consecutivi, come previsto dall'articolo 12.3 delle condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet con tecnologia ADSL; e successivamente, giustificando la disattivazione con la presenza di richiesta da parte dell'utente medesimo del servizio ADSL con altro operatore;

c) la parte istante ha sottolineato l'infondatezza delle argomentazioni addotte dalla società Tele 2 Italia S.p.A., precisando, sul punto, di avere sempre effettuato connessioni ADSL garantendo in tal modo la continuità nell'utilizzo del servizio anche nel periodo sopra segnalato (7 ottobre 2005 – 12 gennaio 2006), come peraltro si evince dalle relative fatture n. 79520670 e n.23401253654, e di non avere mai richiesto il servizio ADSL con altro operatore;

d) la società Tele 2 Italia S.p.A., nonostante la consegna del modem e la disattivazione del servizio ADSL, con fattura n. 23407863213 del 10 aprile 2006 addebitava i canoni per il noleggio del modem per il periodo * febbraio 2006 – gennaio 2007*;

- La società Tele 2 Italia S.p.A., disattendendo l'avviso di convocazione dell'udienza di discussione fissata per il giorno 25 gennaio 2007, di cui alla nota del 29 dicembre 2006 di questa Autorità, con la memoria difensiva prodotta in data 2 marzo 2007, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria, si è limitata ad eccepire che *“la disattivazione del servizio Tele2 ADSL a Consumo sulla linea telefonica intestata alla cliente AAAA, è avvenuta proprio in seguito all'adesione della stessa cliente ad altro servizio ADSL fornito da altro operatore telefonico rispetto a Tele 2. L'attivazione di tale nuovo servizio ha comportato l'immediata dismissione del servizio Tele 2 ADSL, effettuata in maniera automatica, non da Tele 2, bensì direttamente da Telecom Italia S.p.A.”*.
- La società Telecom Italia S.p.A., nei confronti della quale è disposta l'integrazione del contraddittorio, ha asserito che in data 27 dicembre 2005 sull'utenza: 06.XXXX intestata alla Sig.ra AAAA veniva attivato il servizio di Shared Access con Tele 2 Italia S.p.A. e che su tale utenza il servizio ADSL



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Wholesale risulta attivato in data 27 gennaio 2005 e poi disattivato in data 14 marzo 2006: tale rappresentazione risulta comprovata dall'allegata documentazione relativa al sistema informativo Pitagora.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta istruttoria disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. è stata motivata dall'esigenza di acquisire la documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità nella gestione della cliente.

All'esito dell'attività istruttoria corredata dalla documentazione prodotta da Telecom Italia S.p.A., si evince che lo Shared Access è stato attivato con Tele 2 Italia in data 27 dicembre 2005 e per effetto di tale attivazione il preesistente servizio ADSL è stato tecnicamente cessato mediante il processo di "sovrascrittura". Pur tuttavia, nel caso in esame, come in tutte le ipotesi di "migrazione" dal servizio ADSL a quello di Shared Access nell'ambito dello stesso gestore, la cessazione formale del servizio ADSL, registrata sui sistemi informativi in data 14 marzo 2006, che di norma non avviene in automatico ma è demandata all'OLO a valle della migrazione in Shared Access, non avrebbe dovuto produrre alcun effetto sull'utenza interessata dal punto di vista tecnico o del disservizio oggetto di contestazione, proprio in considerazione dell'effettiva attivazione dello Shared Access, avvenuta in data 27 dicembre 2005.

Tanto premesso, a prescindere da eventuali responsabilità di entrambe le società nella lavorazione del processo interno di "sovrascrittura" del servizio Shared Access, si deve ritenere che la disattivazione del servizio ADSL, nell'ambito del rapporto contrattuale con la Sig.ra AAAA, è imputabile esclusivamente alla società Tele 2 Italia S.p.A. ai sensi dell'articolo 1218 c.c., non sussistendo cause di esonero di responsabilità, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcuna richiesta di servizio ADSL ad altro operatore, che altrimenti sarebbe stata registrata nei sistemi informativi di Telecom Italia, né risulta il mancato utilizzo del servizio da parte dell'istante per un periodo superiore a tre mesi consecutivi, come previsto dall'articolo 12.3 delle condizioni generali di contratto per il servizio di accesso ad internet con tecnologia ADSL;

CONSIDERATO che la società Tele 2 Italia S.p.A. avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP, preservando in ogni modo l'utente da qualsivoglia effetto negativo derivante dalla migrazione dal servizio ADSL a quello di Shared Access;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per la disattivazione del servizio, oggetto di contestazione, è imputabile esclusivamente alla società Tele 2 Italia S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

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 Tele 2 Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla Sig.ra AAAA, l'indennizzo, computato secondo il parametro di riferimento della Carta dei servizi, nella misura di Euro 912,50 per n. 365 giorni di mancata fruizione del servizio ADSL, 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 società Tele 2 Italia S.p.A. è tenuta a provvedere al rimborso dei canoni per il noleggio del modem per il periodo * febbraio 2006 – gennaio 2007* addebitati con fattura n. 23407863213 del 10 aprile 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 28 giugno 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Stefano Mannoni

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola