

DELIBERA N. 68/06/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA QQQQ / Tele 2 S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'11 ottobre 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 modificazioni e 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 del 23 febbraio 2006 prot. n. 0006426/06/NA con il quale il Sig. QQQQ ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Tele 2 S.p.A.;

VISTA la nota del 15 marzo 2006 (prot. n. U/0010717/06/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 22 marzo 2006;

UDITA la società Tele 2 S.p.A. in udienza in data 22 marzo 2006;

VISTA la memoria depositata in udienza del 22 marzo 2006 dalla società Tele 2 S.p.A.;

VISTA la nota della Direzione tutela dei consumatori del 7 luglio 2006 con la quale sono stati richiesti all'istante chiarimenti istruttori e documentazione ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della delibera n. 182/02/CONS;

RILEVATO che l'istante ha risposto alla richiesta istruttoria della Direzione tutela dei consumatori del 7 luglio 2006 con nota pervenuta in data 26 luglio 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché dall'istruttoria svolta è emerso che:

Il Sig. QQQQ, titolare dell'utenza telefonica 06.XXXX, ha lamentato la discontinuità del collegamento ad internet in modalità ADSL, servizio richiesto alla società Tele 2 S.p.A. in data 1 marzo 2005. Pertanto, l'istante chiede la liquidazione degli indennizzi per illegittima sospensione dell'erogazione del servizio internet per periodi dal 7 novembre 2005 al 10 novembre 2005, e dal 21 dicembre 2005 al 23 gennaio 2006.

In particolare è emerso che l'istante:

- ha inoltrato al servizio clienti Tele 2, in data 7 novembre 2005, reclamo per mancata erogazione del servizio richiesto ADSL, guasto risolto in data 10 novembre 2005;
- ha comunicato, con lettera raccomandata del 8 novembre 2005, pervenuta alla società Tele 2 S.p.A. in data 21 novembre 2005, la volontà di recedere dal contratto con prestazione di fornitura di ADSL;
- si è verificata l'interruzione dell'erogazione del servizio internet in modalità ADSL, per il periodo dal 21 dicembre 2005 al 23 gennaio 2006, a seguito della risoluzione contrattuale per la volontà di recesso espressa dall'istante con lettera raccomandata del 8 novembre, pervenuta alla società Tele 2 S.p.A. in data 21 novembre 2005;
- in data 29 dicembre 2005 l'utente, tramite il servizio clienti di Tele 2 ha richiesto una nuova attivazione del servizio ADSL, riattivazione avvenuta in data 23 gennaio 2006;

- in data 23 gennaio 2006 l'utente ha richiesto al servizio clienti della società Tele 2 S.p.A. la volontà di passare in ULL, non avvalendosi più dei servizi Telecom Italia;

La società Tele 2 S.p.A., in sede di udienza e con documenti allegati in scritti difensivi ha rappresentato lo svolgimento del rapporto contrattuale evidenziando che:

- in data 1 marzo 2005 Tele 2 S.p.A. inoltrava a Telecom Italia S.p.A. richiesta di attivazione del servizio ADSL sulla linea telefonica 06 XXXX intestata a QQQQ;
- in data 15 marzo 2005 Telecom Italia S.p.A. provvedeva ad attivare la predetta linea ADSL dandone comunicazione a Tele 2 S.p.A.;
- in data 21 marzo 2005 la società Tele 2 S.p.A. ha comunicato al cliente la procedura per l'inserimento della password e dell'username; successivamente a tale data il cliente iniziava a navigare regolarmente;
- in data 7 novembre 2005 l'utente contattava il servizio clienti Tele 2 per segnalare un guasto, identificato dal sistema con la dicitura errore "721". Il gestore provvedeva con sollecitudine a segnalare il guasto a Telecom Italia S.p.A., invitandola alla risoluzione dei problemi segnalati dall'utente;
- in data 10 novembre 2005, come segnalato da Telecom Italia S.p.A., i guasti evidenziati venivano completamente risolti ed il cliente era pertanto in grado di connettersi ad internet regolarmente;
- in data 21 novembre 2005 la società Tele 2 S.p.A. riceveva lettera raccomandata dell'istante del 8 novembre 2005 con la quale lo stesso comunicava la volontà di recedere dal contratto;
- in data 16 dicembre 2005 la società Tele 2 S.p.A, a seguito della conferma anche telefonica della volontà di recedere da parte del cliente, ha provveduto ad inviare richiesta di dismissione della linea ADSL a Telecom Italia S.p.A.;
- in data 21 dicembre 2005, Telecom Italia S.p.A. comunicava l'avvenuta disattivazione del servizio ADSL sulla linea telefonica 06 XXXX;
- il sig. QQQQ, con telefonata effettuata in data 29 dicembre 2005 al servizio clienti della società Tele 2 S.p.A, ha richiesto l'attivazione di un nuovo servizio ADSL nonostante avesse inviato lettera di recesso per risoluzione contrattuale del servizio ADSL;
- in data 29 dicembre 2005 il servizio clienti di Tele 2 precisava al cliente, nel corso della stessa telefonata con la quale l'istante richiedeva la riattivazione del servizio ADSL, che avrebbe richiesto a Telecom Italia S.p.A una nuova

attivazione della linea ADSL senza addebito di spese per il cliente e che, come da esplicita richiesta dell'utente, il servizio ADSL sarebbe stato disattivato nel mese di marzo 2006, ovvero alla naturale scadenza contrattuale;

- in data 30 gennaio 2005 Tele 2 ha pertanto richiesto a Telecom Italia S.p.A. una nuova attivazione della linea ADSL sul numero telefonico 06 XXXX;
- Telecom Italia ha informato Tele 2 della regolare attivazione della linea ADSL in data 23 gennaio 2006;
- in data 23 gennaio 2006 il sig. QQQQ ha richiesto al servizio clienti della società Tele 2 S.p.A. la volontà di passare in ULL, non avvalendosi più dei servizi Telecom Italia;

Nelle conclusioni la società Tele 2 S.p.A. chiede che l'Autorità rigetti le richieste di indennizzo presentate dall'istante in quanto le interruzioni dell'erogazione del servizio ADSL riscontrate in istruttoria nel periodo di vigenza del rapporto contrattuale, dal 7 novembre 2005 al 10 novembre 2005 per segnalazione guasto e l'interruzione dal 21 dicembre 2005 al 23 gennaio 2006, sono legittime in quanto:

- il guasto che ha determinato l'interruzione del servizio ADSL segnalato con reclamo, dal 7 novembre 2005 a 10 novembre 2005 è stato risolto nei tempi previsti dalla carta servizi come dimostrato da documenti in atti e precisamente in data 10 novembre 2005;
- l'interruzione del servizio nel periodo dal 21 dicembre 2005 al 23 gennaio 2006, riattivazione avvenuta a seguito di richiesta dell'istante in data 29 dicembre 2006, si è verificata per la risoluzione contrattuale posta in essere a seguito della volontà di recesso espressa dall'istante.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

Sulla base dell'istruttoria svolta e della documentazione acquisita si evidenzia quanto segue:

1. per la fattispecie rilevata riguardante l'interruzione del servizio ADSL dal 7 novembre 2005 al 10 novembre 2005 si applica il disposto dell'articolo 4.2 della Carta servizi predisposta dalla società Tele 2 S.p.A; tale normativa dispone che la società Tele 2 si impegna a corrispondere un indennizzo pari a 2,50 euro per ogni giorno di ritardo, qualora la riparazione del guasto per malfunzionamento concernente l'erogazione del servizio internet si verifichi con un ritardo superiore a 20 gg. lavorativi, decorsi i 7 gg. lavorativi previsti come standard specifico, decorrenti dalla segnalazione del guasto (reclamo); nel caso specifico la società Tele 2 ha posto in essere una attività conforme a quanto disposto dalla citata normativa in quanto il guasto è stato riparato nel tempo previsto dallo standard specifico (7 gg.) e precisamente entro il 4°

- giorno lavorativo decorrente dalla segnalazione: l'utente ha segnalato il reclamo il 7 novembre 2005 ed il guasto è stato riparato il 10 novembre 2005.
2. per la fattispecie rilevata riguardante l'interruzione del servizio ADSL dal 21 dicembre 2005 al 23 gennaio 2006 si applica il combinato disposto di cui all'articolo 18 comma 1, e di cui all'articolo 23 comma 1 delle condizioni generali di contratto; in base a tali articoli il contratto di erogazione del servizio ADSL ha efficacia tra le parti per tutta la durata del servizio richiesto, fatta salva la facoltà del cliente di recedere in ogni momento con un preavviso di 30 giorni, da comunicare con le modalità previste dall'articolo 23, comma 1; il termine di preavviso di 30 gg. per risolvere il contratto per recesso, decorrerà dalla data di ricezione della raccomandata a/r da parte di Tele 2. In corretta applicazione della citata normativa la società Tele 2 ha interrotto l'erogazione del servizio internet dopo 30 gg. dalla ricezione della comunicazione del recesso, ricezione avvenuta il 21 novembre 2005, come attestato da copia della cartolina di ricevimento di raccomandata a/r in atti, realizzando l'interruzione del servizio il 23 dicembre 2005. La riattivazione è avvenuta in data 23 gennaio 2006, dopo la richiesta inoltrata del cliente in data 29 dicembre 2005, collegamento avvenuto regolarmente, in base agli standard specifici previsti dall'allegato richiamato dall'articolo 4.2 della carta servizi e cioè entro 28 gg. decorrenti dall'invio della richiesta: l'ordine è stato effettuato il 29 dicembre 2005 ed il collegamento iniziale per il servizio di accesso ad internet c'è stato il 23 gennaio 2006, e cioè entro il 28° giorno.

CONSIDERATO per quanto sopra esposto che la società Tele 2 S.p.A. ha posto in essere comportamenti conformi alla normativa specificata;

RITENUTO, pertanto, non sussistente nei confronti della società Tele 2 S.p.A. alcun inadempimento tale da giustificare l'accoglimento delle richieste di indennizzo rappresentate dall'istante;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

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

DELIBERA

Il rigetto dell'istanza presentata dal sig. QQQQ in data 23 febbraio 2006.

La presente delibera è notificata alle parti, pubblicata nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito *web* dell'Autorità.

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.

Napoli, 11 ottobre 2006

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò