

DELIBERA N. 69/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA AAAA / Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 18 luglio 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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza dell'11 ottobre 2006 prot. n. 41048/06/NA con la quale l'Avv. AAAA 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.;

VISTE le note del 25 ottobre 2006 (prot. n. U/43905/06/NA) e del 13 dicembre 2006 prot. n. 62952/06/NA con le quali 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 18 dicembre 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 18 dicembre 2006;

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:

L'Avv. AAAA, titolare dell'utenza telefonica 06.XXXX lamenta l'arbitraria disattivazione del servizio telefonico causata dalla società Fastweb S.p.A. ed il successivo ritardo nell'esecuzione della procedura di rientro da parte Telecom Italia S.p.A.

In particolare l'utente, nella propria istanza e nelle memorie integrative depositate, ha rappresentato che:

- a) in data 27 marzo 2006, contattava la società Fastweb S.p.A. per avere informazioni sulle offerte dalla stessa praticate e verificare la possibilità di attivare i relativi servizi, concordando, a tal fine, l'accesso in loco di un tecnico Fastweb;
- b) all'esito della verifica, effettuata in data 4 aprile 2006, il tecnico riscontrava la necessità di sostituire l'impianto già esistente e, pertanto, l'istante, considerati i costi e i disagi connessi a tale nuova installazione, rinunciava all'attivazione dandone immediata evidenza all'operatore;
- c) ricevuta la disdetta, la società Fastweb S.p.A. comunicava all'istante di non poter intervenire nel processo di lavorazione dell'ordine già inoltrato a Telecom Italia S.p.A. in data 27 marzo 2006 e che, pertanto, Telecom Italia avrebbe disattivato comunque l'utenza;
- d) nonostante il tempestivo inoltro di numerosi fax a Telecom Italia S.p.A., con cui l'istante ribadiva di voler continuare il rapporto contrattuale in essere con la suddetta società, in data 10 aprile 2006 Telecom Italia S.p.A. interrompeva l'erogazione del servizio;
- e) di seguito, l'istante chiedeva formalmente a Fastweb S.p.A. di attivarsi per il rientro della numerazione in Telecom Italia S.p.A. e contestualmente inviava a quest'ultima immediata richiesta di riattivazione, la quale, tuttavia, rimaneva priva di riscontro, nonostante i numerosi solleciti, fino al 10 novembre 2006, data della riattivazione.

La società Fastweb S.p.A., in sede d'udienza, depositava le schermate del sistema Eureka e declinava ogni responsabilità per l'interruzione del servizio occorsa all'utente, precisando che:

- a) la società medesima aveva inoltrato l'ordine di attivazione per l'utenza intestata all'istante sulla base del consenso espresso dal medesimo in data 27 marzo 2006;
- b) a seguito del sopralluogo tecnico, il sig. AAAA mutava la precedente decisione e comunicava la propria disdetta;
- c) conseguentemente, Fastweb S.p.A. provvedeva ad inoltrare richiesta di cessazione con rientro veloce in Telecom Italia S.p.A. in data 19 aprile 2006, ovvero immediatamente dopo l'espletamento dell'attivazione dell'ULL avvenuta in data 12 aprile 2006;
- d) tale richiesta veniva respinta da Telecom Italia S.p.A. con la causale "rinuncia da parte del cliente" ed analogo esito avevano le successive richieste inoltrate in data 13 giugno 2006 ed in data 19 luglio 2006;
- e) Telecom Italia S.p.A. espletava il rientro della numerazione solo a seguito dell'ultima richiesta datata 8 settembre 2006.

Inoltre, con nota prot. n. 31741 del 16 maggio 2007, Fastweb S.p.A. comunicava di impegnarsi al rimborso delle spese sostenute dall'istante, pari ad Euro 150,00, per la riattivazione del servizio con Telecom Italia S.p.A.

La società Telecom Italia S.p.A., in sede d'udienza, sosteneva la propria estraneità rispetto alla mancata fruizione del servizio patita dall'utente e, riportandosi a quanto esposto nella memoria depositata in data 1 dicembre 2006 ed ai relativi allegati (schermate del sistema Pitagora), rappresentava che:

- f) la società medesima aveva correttamente provveduto alla cessazione del servizio per l'utenza intestata all'Avv. AAAA a seguito di richiesta di attivazione di ULL inoltrata da Fastweb S.p.A.;
- g) le successive richieste di rientro in Telecom Italia S.p.A. erano state respinte dalla stessa società in data 11 maggio, 7 luglio e 22 luglio 2006 per "rifiuto da parte del cliente";
- h) il cliente risultava rientrato in Telecom Italia S.p.A. in data 18 ottobre 2006, a seguito della quarta ed ultima richiesta inoltrata da Fastweb S.p.A..

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, occorre delimitare il periodo di riferimento del lamentato disservizio. All'uopo, si osserva la non coincidenza tra quanto riferito dall'istante con nota del 18 aprile 2007 prot. 25593, prodotta successivamente ad integrazione dell'istanza (periodo dal 10 aprile 2006 al 10 novembre 2006) e le dichiarazioni rese

dalle società convenute (periodo dal 10 aprile 2006 al 18 ottobre 2006). Tale ultima ricostruzione risulta suffragata dalla convergenza dei dati desumibili dalla schermate dei sistemi Eureka e Pitagora, depositate rispettivamente da Fastweb S.p.A. e da Telecom Italia S.p.A. e, pertanto, in assenza di prova o documentazione prodotta dall'istante a sostegno della propria affermazione, si ritiene accertata l'interruzione del servizio limitatamente al periodo *10 aprile 2006-18 ottobre 2006*.

CONSIDERATO che la società Fastweb S.p.A. provvedeva ad inoltrare l'ordine di attivazione dell'ULL per l'utenza in oggetto in data 27 marzo 2006, ovvero prima di aver verificato *in loco* la realizzabilità dell'attivazione e prima che fossero decorsi dieci giorni previsti dal Codice del Consumo in materia di contratti a distanza per l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente;

CONSIDERATO che, a fronte del recesso esercitato nei termini dall'utente, in ossequio all'articolo 6 comma 7 della delibera n. 2/00/CIR (“...*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...*”), la società Fastweb S.p.A. attivava la procedura di rientro del cliente in Telecom Italia in data 19 aprile 2006 ma detta richiesta veniva respinta da Telecom Italia S.p.A. in data 11 maggio 2006;

RITENUTO che, per quanto sopra esposto, deve ritenersi sussistente la responsabilità della società Fastweb S.p.A. limitatamente al periodo di interruzione *10 aprile 2006-11 maggio 2006* per un totale di 31 giorni e che, pertanto, la società Fastweb S.p.A. è tenuta alla corresponsione di un indennizzo da computarsi ai sensi dell'articolo 32 della Carta dei Servizi Fastweb, oltre al rimborso delle spese di rientro in Telecom Italia per un importo pari ad Euro 150,00;

CONSIDERATO che 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 19 aprile 2006, 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;

CONSIDERATO che Telecom Italia S.p.A. ha espletato l'ordine solo in data 18 ottobre 2006, ovvero dopo aver respinto le precedenti richieste inoltrate da Fastweb S.p.A. con la causale “rifiuto da parte del cliente”. Tale motivazione risulta *a posteriori* priva di riscontro, attese le ripetute istanze di riattivazione del servizio inoltrate alla Telecom Italia S.p.A. dall'istante e depositate in atti;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la mancata erogazione del servizio telefonico per il periodo *12 maggio 2006 (bocciatura della prima richiesta di riattivazione) – 18 ottobre 2006 (riattivazione)*, per un totale di 158 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di Telecom Italia S.p.A. per il ritardo nella gestione della procedura di rientro e che, pertanto, la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta alla corresponsione di un indennizzo da computarsi ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento della società Telecom Italia, per analogia tra ritardo nel rientro e ritardo nell'attivazione del servizio;

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

In accoglimento dell'istanza dell'11 ottobre 2006 presentata dall'Avv. AAAA:

a) la società Fastweb S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, l'indennizzo di Euro 155,00 per l'indebita interruzione del servizio telefonico relativamente al periodo *10 aprile 2006-11 maggio 2006*, per n. 31 giorni, ai sensi dell'articolo 32 della Carta dei Servizi Fastweb, oltre al rimborso delle spese di rientro in Telecom Italia per un importo pari ad Euro 150,00;

b) la società Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, l'indennizzo di Euro 1.185,00 per la ritardata attivazione del servizio telefonico relativamente al periodo *12 maggio 2006 - 18 ottobre 2006*, per n. 158 giorni, ai sensi dell'articolo 26 delle condizioni generali di abbonamento di Telecom Italia.

È 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.

Le società sono tenute, 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, 18 luglio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola