

Delibera n. 70/11/CIR

Definizione della controversia
C. B. / Telecom Italia S.p.A. e Teletu S.p.A.
(GU14/156/11)

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 15 giugno 2011;

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.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed 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 del 24 febbraio 2011 acquisita al protocollo generale al n.8858/11/NA con la quale il sig. C. B. ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Telecom Italia S.p.A. e TeleTu S.p.A.;

VISTA la nota del 31 marzo 2011 prot. n. 15124/11/DIT con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 19 aprile 2011;

UDITE le società Telecom Italia S.p.A. e TeleTu S.p.A. nel corso della predetta audizione;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Il sig. C. B., intestatario dell'utenza telefonica n. 011.860xxxx, ha lamentato l'attivazione indebita del servizio di fonia vocale e del servizio Adsl da parte della società TeleTu S.p.A. con contestuale distacco dalla società Telecom Italia S.p.A., nonché il successivo ritardo nell'attivazione del servizio Adsl a seguito del rientro in Telecom Italia.

In particolare, a fronte dell'attivazione indebita dei predetti servizi avvenuta in data 10 giugno 2010, l'istante formalizzava istanza di annullamento contrattuale a mezzo raccomandata A.R. del 12 giugno 2010 e nel contempo chiedeva il rientro della numerazione in Telecom Italia.

Pur tuttavia, mentre il servizio di fonia vocale veniva attivato nel mese di luglio 2010, il servizio Adsl veniva attivato solo in data 21 dicembre 2010.

Mediante l'intervento di questa Autorità, chiede, pertanto, il risarcimento dei danni subiti a causa dei disservizi procurati da entrambe le società.

In sede di udienza tenutasi in data 19 aprile 2011, la società Telecom Italia S.p.A. ha dimostrato di essersi attivata prontamente nella gestione della procedura di rientro della numerazione, mediante esibizione della copia delle schermate Pitagora da cui si evince che il servizio voce è stato attivato in data 13 luglio 2010 a fronte dell'ordinativo di cessazione con rientro emesso nei sistemi informativi dalla società TeleTu S.p.A. in data 5 luglio 2010.

Di converso, la società TeleTu S.p.A. ha dimostrato che l'attivazione del servizio è avvenuta previa acquisizione del consenso informato dell'utente; all'uopo ha prodotto copia del *verbal order*.

In ottica meramente conciliativa, entrambe le società hanno confermato quanto già proposto in sede conciliativa presso il Corecom Piemonte.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera e che, pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, all'esito degli accertamenti svolti in sede istruttoria non emerge alcuna responsabilità ascrivibile alla società TeleTu S.p.A. in ordine all'attivazione del servizio voce e Adsl con contestuale distacco dalla rete Telecom, in quanto la società medesima

ha prodotto la copia del supporto magnetico contenente la registrazione vocale da cui risulta la volontà espressa dell'istante all'attivazione del servizio.

Parimenti, la società TeleTu S.p.A. ha fornito tutta la documentazione atta a comprovare la regolarità della procedura di dismissione della numerazione avvenuta mediante l'invio in data 5 luglio 2010 dell'ordinativo di cessazione con rientro, in conformità a quanto previsto dall'articolo 19, comma 2, della delibera n.274/07/CONS secondo il quale “ *Nel caso di cessazione di un contratto di servizi di accesso, l'operatore donating è tenuto a restituire il controllo delle risorse della rete di accesso all'operatore notificato nei termini e modalità previste al presente articolo*”;

Pur tuttavia, mentre il servizio di fonia vocale, attivato con TeleTu S.p.A. in data 11 giugno 2010, è rientrato in Telecom Italia S.p.A. in data 13 luglio 2010 e quindi secondo la tempistica prevista dal quadro regolamentare vigente, il servizio Adsl è stato dismesso dalla società TeleTu S.p.A. solo in data 24 settembre 2010 per essere poi attivato successivamente dalla società Telecom Italia S.p.A. in data 21 dicembre 2010.

Al riguardo, entrambe le società non hanno fornito giustificazioni, nè hanno addotto motivazioni di fattibilità tecnica in ordine alla ritardata attivazione del servizio Adsl.

CONSIDERATO che il ritardo nell'attivazione del servizio Adsl dal 13 luglio 2010 al 21 dicembre 2010, è ascrivibile alla responsabilità di entrambe le società, e precisamente della società TeleTu S.p.A. per il numero di 73 giorni limitatamente al periodo intercorrente dal 13 luglio 2010 al 24 settembre 2010, data quest'ultima di effettiva dismissione della portante, e della società Telecom Italia S.p.A. per il numero di 87 giorni limitatamente al periodo residuo intercorrente dal 25 settembre 2010 al 21 dicembre 2010 e che le predette responsabilità legittimano la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sotto menzionati;

CONSIDERATO che per il computo dell'indennizzo a ristoro della mancata fruizione del servizio ADSL trovano applicazione i parametri rispettivamente di euro 2,50 pro die previsto dall'allegato 1 della Carta dei Servizi TeleTu e di euro 5,00 pro die, previsto dall'articolo 4, della Carta dei Servizi Telecom;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla liquidazione degli indennizzi e dell'importo di euro 100,00 a titolo di rimborso ripartito su entrambe le società delle sole spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Piemonte, e per l'avvio della presente procedura;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

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

1. La società TeleTu S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 24 febbraio 2011 dal sig. C. B., è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 182,50 (centottantadue/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 2,50 per il numero di 73 giorni di ritardato rilascio della disponibilità del servizio Adsl dal 13 luglio 2010 al 24 settembre 2010 in conformità alla Carta Servizi TeleTu;

ii) euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

2. La società Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 24 febbraio 2011 dal sig. C. B., è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno bancario, le somme così liquidate:

i) euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 5,00 per il numero di 87 giorni di ritardata attivazione del servizio Adsl dal 25 settembre 2010 al 21 dicembre 2010 in conformità alla Carta Servizi Telecom Italia;

ii) euro 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

Le somme di cui ai punti 1.i) e 2.i) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' 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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

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

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'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 15 giugno 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola