

DELIBERA n. 90/08/CIR
Definizione della controversia Raimondi / Opitel S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 26 novembre 2008;

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 1 agosto 2003, n. 259, recante il "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 31 ottobre 2007 con la quale il sig. XXX ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Opitel S.p.A (già Tele 2 Italia S.p.A.);

VISTA la nota del 16 novembre 2007 (prot. n. U/69069/07/NA), con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 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 stessa in data 13 dicembre 2007;

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

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia

Il sig. XXX, intestatario dell'utenza telefonica n. YYY, nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

- a) nel mese di ottobre 2006 prestava consenso vocale per l'attivazione del servizio Tele 2 operatore unico "Senza Pensieri su Rete Tele 2";
- b) dopo pochi giorni con raccomandata A.R. del 21 ottobre 2006 richiedeva alla società Opitel S.p.A. la disattivazione del predetto servizio, formalizzando il recesso secondo le modalità prescritte dalle condizioni generali di abbonamento e chiedendo, nel contempo, il rilascio della linea per il rientro in Telecom Italia S.p.A.;
- c) nonostante la predetta richiesta formale di recesso, la società Opitel S.p.A. attivava il servizio in data 7 novembre 2006;
- d) a seguito di numerosi reclami, la società Opitel S.p.A. con nota del 15 febbraio 2007 comunicava di avere provveduto ad inoltrare la richiesta di disattivazione del servizio "Tele 2 Operatore Unico", e di impegnarsi al rimborso degli eventuali costi di riallaccio Telecom, previa esibizione di copia della relativa fattura;
- e) in pendenza della procedura conciliativa presso il Corecom Marche, la società Opitel S.p.A. comunicava la mancata adesione all'udienza convocata per il 18 luglio 2007, adducendo l'avvenuto rientro in Telecom in data 28 febbraio 2007 a seguito della disattivazione del servizio, oggetto di disdetta.
 - La società Opitel S.p.A. pur non presenziando all'udienza convocata per il giorno 13 dicembre 2007, con nota del 17 dicembre 2007 ha confermato la disponibilità di addivenire ad un accordo transattivo con il Sig. XXX a chiusura del contenzioso, in particolare evidenziando *"la disponibilità e l'impegno di Tele 2, già comunicato in precedenza al sig. XXX, di rimborsare a quest'ultimo gli eventuali costi di riallaccio Telecom che documenterà producendo la copia della fattura dalla quale risulti l'addebito, di disattivare la scheda del sig. XXX dai sistemi Tele 2 e di riconoscere allo stesso una somma pari ad Euro 300,00 a titolo di risarcimento del danno"*. Tale proposta non è stata accettata da parte istante, che con nota del 19 giugno 2008, acquisita al protocollo generale di questa Autorità al n. 36409, ha richiesto a questa Autorità il provvedimento decisorio in ordine alla res controversa.

II. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che l'utente ha formalizzato la richiesta di recesso nei modi e nei termini previsti dalle condizioni generali di contratto, esercitando il relativo diritto mediante l'invio di comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. del 21 ottobre 2006, ricevuta dalla società Opitel S.p.A. in data 7 novembre 2006, come attestato dal timbro postale apposto sull'avviso di ricevimento. Dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che la società Opitel S.p.A. ha avviato il processo di provisioning contestualmente al rilascio del consenso del cliente, in quanto l'attivazione del servizio, oggetto di disdetta, è avvenuta il 7 novembre 2006, e precisamente nella medesima data di ricezione da parte della società Opitel S.p.A. del recesso contrattuale. Di seguito, il rientro in Telecom è avvenuto solo in data 28 febbraio 2007 a causa di un ritardo perpetrato dalla

società Opitel S.p.A. che ha omesso di informare la Telecom Italia S.p.A. del sopravvenuto recesso. In concomitanza con l'attivazione del servizio avvenuta in data 7 novembre 2006, nonostante la richiesta di disdetta contrattuale formalizzata in data 21 ottobre 2006, l'utente ha patito, senza alcuna giustificazione, il pregiudizio causato dal ritardo nell'attivazione della procedura di rientro con riferimento al periodo *7 novembre 2006 – 28 febbraio 2007*. In particolare, la società Opitel S.p.A. avrebbe dovuto inoltrare tempestivamente alla società Telecom Italia S.p.A. la richiesta di recesso e di contestuale rientro, secondo quanto disposto dall'articolo 12, comma 6, delle condizioni di contratto ULL con disciplina integrata ADSL, che prevede che *“Qualora il cliente receda dal contratto e contestualmente, e in forma scritta mediante invio di raccomandata a.r., notifichi a Tele 2 l'intenzione di riattivare la propria linea telefonica con il precedente operatore o altri operatori di accesso, Tele 2 inoltrerà la relativa richiesta”*, e dall'articolo 17 della delibera n. 4/06/CONS, per la conclusione del passaggio in ULL, *“in caso di recesso del cliente dal contratto concluso con l'operatore alternativo (nella specie, Opitel), quest'ultimo è tenuto a restituire il controllo dell'accesso all'operatore notificato, anche al fine di consentirne il rientro nella rete Telecom”* in ossequio a quanto disposto dall'articolo 19, commi 1 e 2 della summenzionata delibera.

CONSIDERATO che la società Opitel S.p.A., disattendendo la richiesta di recesso formulata dall'utente e determinando, pertanto, un ritardo nell'attuazione della procedura di rientro in Telecom, è tenuta al pagamento delle spese per il ripristino dell'accesso del cliente finale all'operatore di accesso preesistente, in conformità a quanto disposto dall'articolo 30, comma 9, della delibera n.4/06/CONS;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Opitel S.p.A. ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'istante, ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO, altresì, che, attesa la mancata costituzione della parte istante in sede di udienza di conciliazione e successivamente in sede di udienza di discussione della controversia, non può essere riconosciuto, a carico della società Opitel S.p.A., il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n.173/07/CONS;

RITENUTO, inoltre, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 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'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società Oritel S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, all'utente sig. XXX, l'indennizzo di Euro **282,50** (duecentoottantadue/50), computato moltiplicando l'importo di Euro 2.50 per n. **113** giorni di ritardo nel rientro dell'utenza: YYY in Telecom, per il periodo di riferimento *7 novembre 2006 al 28 febbraio 2007*, secondo il parametro previsto dalla Carta dei servizi, 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 medesima è tenuta a rimborsare, mediante assegno bancario, al sig. XXX le spese sostenute per il ripristino dell'accesso alla società Telecom Italia S.p.A., previa esibizione della copia della fattura attestante il relativo addebito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

La società Oritel S.p.A. è tenuta 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.

Napoli, 26 novembre 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola