

Delibera n. 92/11/CIR

Definizione della controversia
B. G. / Telecom Italia S.p.A. e
Teletu S.p.A.
(gu14/776/09)

l'Autorità

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 13 luglio 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 16 aprile 2009 acquisita al protocollo generale al n.31212/09/NA con la quale il sig. G. 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 4 novembre 2009 prot. n. 83119/09/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 gennaio 2010;

PRESO ATTO della mancata costituzione delle parti nella predetta audizione;

VISTA la nota del 9 giugno 2011 prot. n. 29202/11/NA con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha chiesto, ai sensi dell'art. 18, comma 2 dell'allegato A della delibera n. 173/07/CONS, alle società TeleTu S.p.A. e Telecom Italia S.p.A. di produrre elementi utili ed ulteriore documentazione ai fini dell'integrazione istruttoria;

VISTE le note di riscontro del 16 giugno 2011 e del 21 giugno 2011 inviate rispettivamente dalle società TeleTu S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

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. G. B., intestatario dell'utenza telefonica n. 010.372xxxx, ha lamentato il malfunzionamento del servizio telefonico a decorrere dal 16 novembre 2007, data di rientro in Telecom Italia.

In particolare, contestualmente al passaggio in Telecom Italia S.p.A. previa cessazione del servizio con TeleTu S.p.A., l'istante riscontrava il parziale funzionamento del servizio telefonico, inibito al traffico in entrata ed in uscita proveniente dalle direttrici attestate su altri gestori, in particolare dalla società Fastweb S.p.A..

Nonostante i ripetuti reclami inoltrati ad entrambi i gestori, solo dal mese di gennaio 2010 a seguito dell'adozione di provvedimento temporaneo n.86/09/DIT da parte dell'Autorità il servizio telefonico è stato reso completamente funzionante.

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

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 la richiesta istruttoria disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 2, della delibera n.173/07/CONS nei confronti di entrambe le società 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.

In riscontro alla predetta richiesta, la società TeleTu S.p.A. con nota del 24 giugno 2011 prot. n.32383, ha confermato quanto comunicato in sede di conciliazione presso il Corecom Liguria e quanto dedotto nell'ambito del procedimento finalizzato all'adozione del provvedimento n.86/09/DIT di questa Autorità, adducendo nello specifico che "il

cliente ha richiesto la dismissione del servizio voce del numero 010.3726827 in data 23 ottobre 2007. In data 8 novembre 2007 è stato contattato dal servizio clienti, e una volta confermata la volontà del cliente viene avviata la procedura di rientro verso Telecom Italia che si conclude in data 16 novembre 2007". A supporto di quanto sopra asserito, la società TeleTu S.p.A. ha prodotto in copia la schermata "ART" con i dati gestionali notificati da Telecom Italia e con visualizzazione dell'ordine di dismissione del servizio attestato sulla linea in epigrafe: pertanto, la società medesima ha dimostrato di avere dato esecuzione alla richiesta di recesso contrattuale nel rispetto della tempistica ivi prevista e quindi di non essere più parte del rapporto contrattuale in ordine alla fornitura del servizio a far data dal 16 novembre 2007.

Di contro, la società Telecom Italia S.p.A., in riscontro richiesta di integrazione istruttoria, ha confermato la data del 16 novembre 2007 di rientro della numerazione nei propri sistemi informativi, precisando che *"la problematica riscontrata nel periodo indicato, ovvero dopo il rientro in Telecom, è attinente ad una non corretta configurazione dei data base dell'OLO, come dal GU5 allegato"*. Dalla copia dei reports di gestione prodotti dalla società Telecom Italia, si evince la dicitura *"Trattasi di cliente che non riceve da OLO dopo il rientro in TI. Il cliente è rimasto configurato sul DB di OLO Tele2. Per risolvere la problematica in oggetto è sufficiente che NWS si interfacci con OLO Tele2 per far cancellare il numero 010.3726827 dal loro database. Il settore competente alla lavorazione del presente caso è Wholesale"*. Tuttavia, la società Telecom Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere investito la struttura competente a dialogare con il donating (nella specie, TeleTu), né ha fornito prova di avere sollecitato l'intervento atto alla risoluzione della de-configurazione. Al riguardo, si deve evidenziare che l'articolo 20, comma 3, della delibera n.4/06/CONS vigente all'epoca dei fatti, prevede espressamente che nell'ambito delle procedure di passaggio e di migrazione gli operatori garantiscono, per quanto tecnicamente possibile, il minimo disservizio per l'utente finale, ed in particolare *"l'operatore notificato si impegna a sincronizzare le attività di attivazione e disattivazione dei servizi previo accordo tra gli operatori interessati"*. Dalle risultanze istruttorie si evince che la società Telecom Italia S.p.A., nonostante avesse assicurato l'istante con nota del 4 aprile 2008 in ordine alla celere risoluzione di quanto lamentato, è rimasta inerte in quanto non si è tempestivamente interfacciata con la società TeleTu S.p.A. in ordine all'effettiva dismissione del servizio, ma si è attivata solo a seguito del provvedimento temporaneo n.86/09/DIT adottato in data 21 dicembre 2009, allorché ha inoltrato alla struttura tecnica competente Assurance la richiesta di ripulitura del database di OLO.

Tanto premesso, all'esito degli accertamenti svolti in sede istruttoria emerge la responsabilità della società Telecom Italia S.p.A. in ordine al ritardo nella risoluzione del malfunzionamento che ha interessato l'utenza in epigrafe dal 16 novembre 2007 (data di rientro in Telecom Italia) al 7 gennaio 2010 (data di effettivo ripristino della funzionalità del servizio) per il numero di 783 giorni di parziale funzionamento del servizio tale da giustificare l'applicazione nel caso di specie di un indennizzo "graduato" di euro 2,50 cioè pari ad un terzo del parametro previsto del 50% del canone mensile corrisposto. Infatti, va tenuto presente che, in ogni caso, il servizio telefonico non è stato completamente interrotto, in quanto il funzionamento è stato inibito alle sole chiamate in entrata ed in

uscita provenienti e/o dirette dalle risorse numeriche attestate su altri gestori. Il che giustifica la sostanziale riduzione dell'importo previsto a titolo di indennizzo per la fattispecie in esame, rispetto a quello stabilito dalla carta dei servizi Telecom, anche in ragione di quanto specificato dall'articolo 5, comma 2, della delibera n.73/11/CONS in tema di indennizzo per il malfunzionamento del servizio.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha prontamente interessato la struttura competente per la risoluzione della problematica, e non ha fornito adeguata informativa all'utente, in conformità a quanto previsto dall'articolo 16, comma 7, della delibera n.4/06/CONS secondo il quale *“ogni operatore fornisce alla clientela un'adeguata informativa circa i servizi forniti, le relative condizioni economiche e contrattuali e circa le eventuali restrizioni derivanti dal cambiamento di operatore”* e che pertanto la responsabilità in ordine alla ritardata risoluzione del malfunzionamento legittima la liquidazione di un indennizzo secondo i parametri sotto menzionati;

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 delle spese procedurali sostenute dall'istante per il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Corecom Liguria, 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 Telecom Italia S.p.A., in accoglimento parziale dell'istanza formulata in data 16 aprile 2009 dal sig. G. B. , è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 1.957,50 (mille novecentocinquantesette/50) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ridotto di euro 2,50 per il numero di 783 giorni di disfunzione del servizio dal 16 novembre 2007 al 7 gennaio 2010 in conformità alla Carta Servizi Telecom Italia, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii) euro 100,00 (cento/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.

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 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.

Napoli, 13 luglio 2011

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

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