Delibera n. 23/11/CIR

Definizione della controversia
PAT S.r.l/Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 10 marzo 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 "Adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti" e successive modifiche ed 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, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA l'istanza del 2 novembre 2009 (prot. n. 82554), con la quale la società PAT S.r.l., rappresentata dalla Sig.ra XXX, in qualità di legale rappresentante, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

VISTA la nota del 10 marzo 2010 (prot. n.14658) 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 14 aprile 2010, poi differita al 15 aprile 2010;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 15 aprile 2010;

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

CONSIDERATO quanto segue:

I. Risultanze istruttorie

La società PAT S.r.l., intestataria delle utenze telefoniche nn.: xxx nella propria istanza e nel corso dell'istruttoria, ha rappresentato quanto segue:

a) in data 26 febbraio 2009, in relazione alle predette utenze, ha concluso telefonicamente un contratto con l'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A. in adesione all'offerta "Tutto incluso affari ISDN Voice" che prevedeva l'attivazione di due linee telefoniche –di cui l'una voce e l'altra fax-, oltre che del servizio ADSL;

b) per causa imputabile all'operatore donating Telecom Italia non è stato possibile dare tempestivamente esecuzione al predetto contratto;

c) in data 4 marzo 2009 l'utente in questione, sempre in riferimento alle due utenze telefoniche di cui sopra, ha concluso con Wind Telecomunicazioni S.p.A. un nuovo contratto di fornitura relativo ai servizi fax, voce e ADSL;

d) dopo che Telecom Italia, in data 17 aprile 2010, ha rilasciato le linee telefoniche, risultava funzionante con il nuovo gestore Wind solo il servizio ADSL, ma non la linea voce, né quella fax;

e) successivamente, dal 27 aprile al 5 maggio 2009 l'utente è rimasto completamente isolato essendo anche il servizio ADSL non più funzionante;

e) le linee telefoniche hanno ripreso a funzionare il 28 maggio 2009, tuttavia sia il servizio ADSL che la linea fax in maniera irregolare, tant'è che l'istante ha contattato ripetutamente il servizio clienti di Wind per lamentare i dichiarati disservizi e chiedere un intervento tecnico.

In relazione a tanto, l'utente chiede il rimborso di tutte le spese sostenute e derivate dal non funzionamento del telefono.

Rispetto ai fatti di cui sopra, il 22 settembre 2009 è stato esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione presso il Co.Re.Com. Liguria.

In sede di audizione, tenuta in data 15 aprile 2010, l'operatore si è riservato di produrre, entro i quindici giorni successivi, riscontro dettagliato su quanto lamentato dal cliente; tuttavia il predetto termine è spirato senza che la Wind Telecomunicazioni S.p.A. abbia fornito alcuna documentazione in merito. In data 2 novembre 2010 (protocollo 63523) è stata formulata all'operatore richiesta di documentazione ai fini di una integrazione istruttoria, da fornire entro dieci giorni dal ricevimento della stessa, anche detto termine è spirato senza che Wind Telecomunicazioni S.p.A. abbia fornito riscontro.

II. Motivi della decisione

In via preliminare, si deve evidenziare che l'attivazione del servizio di telefonia fissa è avvenuto oltre il termine di sessanta giorni dalla richiesta di accesso al servizio di cui all'articolo 2.1. della Carta dei Servizi di Wind. In particolare, posto che il relativo contratto di fornitura è stato sottoscritto in data 4 marzo 2009, dalle risultanze istruttorie si rileva che lo stesso ha avuto esecuzione solo il 28 maggio 2009. In costanza del rapporto contrattuale, inoltre, l'operatore in questione ha tenuto una condotta palesemente contraria all'articolo 2.2 della Carta Servizi, non dando peraltro seguito alla richiesta di intervento espressamente formulata dall'utente al servizio clienti Wind.

Dalla documentazione acquisita agli atti risulta quindi che la responsabilità in ordine ai denunciati disservizi, in assenza di prova contraria, deve essere imputata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che, peraltro, non solo non ha prodotto la documentazione che si era riservata di fornire entro quindici giorni dalla stesura del verbale di audizione del 15 aprile 2010, ma non ha fornito alcun riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria formulata dal responsabile del procedimento in data 2 novembre 2010 (protocollo 63523). Si precisa, inoltre, che né in sede di contestazione, né in sede di udienza, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha fornito la prova di eventi giustificativi, quali la forza maggiore o la responsabilità di terzi, come cause di esonero da responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Tanto premesso, in assenza di qualsiasi elemento probatorio esimente, nel caso di specie si deve rilevare la responsabilità della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine:

1. alla ritardata attivazione delle linee telefoniche, voce e fax, oltre che del servizio ADSL da cui scaturisce, ex articolo 3.3, il diritto dell'utente a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito che si ritiene di determinare in euro 5,16 al giorno in relazione a ciascuno dei tre servizi compromessi per tutto il periodo intercorrente dal 3 al 28 maggio 2009, ossia 25 giorni, per un totale di euro 387,00;
2. al malfunzionamento della linea fax e del servizio ADSL da cui scaturisce, ex articolo 3.3, il diritto dell'utente a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito che si ritiene di determinare in euro 5,16 al giorno in relazione a ciascuno dei due servizi compromessi durante il periodo intercorrente dal 29 maggio 2009 (data in cui ha avuto inizio il malfunzionamento) al 2 novembre 2009 (data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversia dinanzi a questa Autorità), ossia 153 giorni, per un totale di euro 1.580,00.

Con riferimento alla richiesta avanzata dall'istante in ordine al riconoscimento delle spese sostenute e derivate dai denunciati disservizi, la stessa non può trovare accoglimento in questa sede in quanto attinente a profili connessi al risarcimento del danno la cui liquidazione esula dalla competenza dell'Autorità ex articolo 19, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

RITENUTO che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dai massimali previsti dalla Carta dei Servizi in quanto questi ultimi violano il principio di proporzionalità, inteso in termini di adeguatezza, quale corrispondenza dell'indennizzo al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale quali la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio e la natura dell'utente –persona fisica o giuridica- che ha subito il pregiudizio;

CONSIDERATO che, sulla base di quanto accertato in sede di istruttoria, nel caso di specie susssiste in capo al gestore telefonico Wind Telecomunicazioni S.p.A. l'esclusiva responsabilità relativamente ai disservizi denunciati dall'utente;

RITENUTO che, ai sensi dell'art.19 comma 6 della delibera n.173/07/CONS, sia equo determinare la misura del rimborso spese in euro 50,00, tenuto altresì conto della documentazione prodotta in merito dalla Sig.ra Panciroli che ha presenziato alla sola udienza di conciliazione tenuta presso il Co.Re.Com. Liguria;

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

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla Sig.ra XXX, in qualità di legale rappresentante della società PAT srl:
i) la somma di euro 387,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione delle linee telefoniche, voce e fax, oltre che del servizio ADSL computato ex articolo 3.3 moltiplicando il parametro di euro 5,16 al giorno in relazione a ciascuno dei tre servizi compromessi per tutto il periodo intercorrente dal 3 al 28 maggio 2009, ossia 25 giorni;
ii) la somma di euro 1.580,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento della linea fax e del servizio ADSL computato, ex articolo 3.3, moltiplicando il parametro di euro 5,16 al giorno in relazione a ciascuno dei due servizi compromessi durante il periodo intercorrente dal 29 maggio 2009 (data in cui ha avuto inizio il malfunzionamento) al 2 novembre 2009 (data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversia dinanzi a questa Autorità), ossia 153 giorni.
iii) euro 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura complessivamente sostenute ai sensi dell'art.19, comma 6, della delibera 173/07/CONS.

Le somme di cui al punto i) e ii) 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'art. 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP e successive modifiche ed integrazioni.
L'operatore di telecomunicazioni è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
La presente delibera è pubblicata nel Bollettino Ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web dell'Autorità, www.agcom.it.
Ai sensi dell'articolo 9 del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.
Ai sensi dell'articolo 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, 10 marzo 2011

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola