

DELIBERA N. 86/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA RRRR / Wind Telecomunicazioni 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 del 10 luglio 2006, prot. n. 29032/06/NA, con la quale il Sig. RRRR 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 27 ottobre 2006 (prot. n. 44373/06/NA) con la quale 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 17 novembre 2006;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di audizione del 5 dicembre 2006

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 5 dicembre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il sig. RRRR, intestatario dell'utenza telefonica di tipo residenziale: 06.XXXX, lamenta il malfunzionamento della linea telefonica e del servizio internet ADSL.

In particolare l'utente, nell'istanza, ha rappresentato che:

- dalla data 10.12.2005, non ha potuto usufruire né della linea telefonica fissa per malfunzionamenti sulla linea voce, né della linea internet ADSL poiché si disconnetteva ogni 10 minuti;
- a seguito di un immediato e pronto reclamo, in data 14.12.2005, veniva segnalato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., il guasto al numero 803155;
- a causa dei ritardi nella gestione del reclamo, in data 20.12.2005 veniva inoltrato un secondo sollecito all'operatore, che si limitava ad imputare il problema tecnico alla linea Telecom;
- nei primi mesi di gennaio 2006, veniva inviato un secondo fax di contestazione alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., la quale comunicava che il guasto era in riparazione;
- successivamente, contattato da un operatore della società Telecom Italia S.p.A., riceveva rassicurazioni sulla buona funzionalità della propria linea, ed in data 26.01.2006, un tecnico della stessa società, recatosi presso la propria abitazione, risolveva il problema in tempi rapidissimi;
- pertanto, alla luce di quanto esposto e al fine di comporre bonariamente la controversia, l'utente chiedeva, con propria richiesta, € 1.000,00 a titolo di risarcimento danni per il ritardo nella riparazione del guasto e per le spese che ha dovuto sostenere con telefono cellulare, usato in sostituzione del telefono fisso;
- non avendo ricevuto alcun riscontro alle richieste di cui al punto precedente, l'istante chiedeva di procedere al tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CORECOM Lazio.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'udienza del 5 dicembre 2006, prendendo atto di quanto dichiarato dalla parte istante, si è impegnata a verificare i motivi del disservizio e ad analizzare le spese sostenute per l'utilizzo della telefonia cellulare ai fini della valutazione di un'ipotesi transattivi.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina si incentra sul malfunzionamento della linea telefonica e del servizio internet ADSL.

In via generale, si deve evidenziare che a ristoro del pregiudizio subito dall'utente derivante dai sopramenzionati disservizi trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 13.1 delle Condizioni Generali di Contratto della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che prevede, ai sensi del comma 1, - *“Qualora non siano rispettati i termini previsti dall'articolo 3.3 (Infostrada si impegna a riparare i guasti di propria competenza entro il 4° giorno successivo a quello della segnalazione.....Nel caso di ritardo rispetto ai tempi sopraindicati, il Cliente avrà diritto agli indennizzi di cui all'articolo 13.1) per la riparazione dei guasti, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore a complessivi € 100,00”*. A ciò aggiungere anche quanto disciplinato dall'articolo 13.2 delle Condizioni Generali di Contratto della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che prevede, ai sensi del comma 1, - *“Qualora venga immotivatamente sospeso il Servizio, il Cliente avrà diritto ad un indennizzo fino ad un massimo di € 10,00 per ogni tre giorni di sospensione e comunque non superiore a complessivi € 100,00.”*.

RILEVATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a dimostrare il corretto funzionamento del servizio internet ADSL e della linea telefonica;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di € 100,00, previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, in quanto quest'ultimo viola il predetto 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, la natura del soggetto - utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio;

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, all'utente Sig. RRRR, l'indennizzo di € 553,72, computato moltiplicando, in primis, l'importo di € 5,16 previsto dall'art. 13.1, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto:

- per il numero di 42 giorni di malfunzionamento del servizio telefonico per il periodo di riferimento *10 dicembre 2005 al 26 gennaio 2006*;
- per il numero di 42 giorni di mal funzionamento del servizio internet ADSL, per il periodo di riferimento *10 dicembre 2005 al 26 gennaio 2006*;

in secundis, l'importo di € 10,00 previsto dall'art. 13.2, comma 1, delle Condizioni Generali di Contratto:

- per il numero di 12 giorni (42 giorni:3) di sospensione immotivata dei servizi a disposizione del cliente per il periodo di riferimento *10 dicembre 2005 al 26 gennaio 2006*.

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'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