

DELIBERA N. 117/07/CIR

Definizione della controversia Cesario / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 3 ottobre 2007, in particolare nella prosecuzione del 9 ottobre 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 7 marzo 2007 (prot. n. 0015635/07/NA) con la quale il sig. XXXX 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 14 marzo 2007 (prot. n. U/0017290/07/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 16 aprile 2007;

UDITE le parti, come si evince dal verbale della suindicata audizione;

VISTA la successiva nota del 19 aprile 2007 (prot. n. 0025906/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha disposto l'integrazione del contraddittorio mediante la

chiamata in causa della società Telecom Italia S.p.A., invitando la stessa a presentarsi all'udienza fissata per la data del 16 maggio 2007;

VISTA la successiva nota dell'8 giugno 2007 (prot. n. 0037866/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha chiesto, ai sensi dell'art. 17 dell'allegato A della delibera n. 182/02/CONS, alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. di produrre elementi utili ed ulteriore documentazione ai fini dell'integrazione istruttoria;

VISTA la nota del 22 giugno 2007 (prot. n. 0041108/07/NA) con la quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. presentava la memoria difensiva, in risposta alla predetta richiesta di integrazione istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle memorie prodotte è risultato che:

Il sig. XXXX, titolare dell'utenza n. xxxx, lamenta l'ingiustificato ritardo di oltre tre mesi dalla data di richiesta nell'attivazione del servizio di fonia vocale operato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A..

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) in data 5 dicembre 2005 richiedeva alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. il servizio "Pronto Minuto Zero" relativamente al numero di utenza in epigrafe;

b) solo in data 13 marzo 2006, a distanza di oltre tre mesi dalla data della predetta richiesta, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. procedeva all'attivazione del servizio richiesto, arrecando in tal modo all'utente un grave pregiudizio derivante dalla mancata fruizione del servizio di fonia base;

c) successivamente in data 4 aprile 2006 l'operatore telefonico, in riferimento alla segnalazione inoltrata dall'istante in data 14 marzo 2006, a ristoro di quanto lamentato, comunicava di avere provveduto all'accredito, ripartito nei tre conti telefonici successivi, della somma di euro 23,94 a titolo di rimborso del canone di abbonamento relativo al periodo di mancato utilizzo del servizio, nonché la somma di euro 100 in applicazione della Carta Servizi Wind.

- La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso della prima udienza del 16 aprile 2007, si è impegnata a riconoscere un indennizzo di Euro 200,00 a copertura del disservizio lamentato per il periodo di riferimento *5 dicembre 2005 – 2 febbraio 2006*, rappresentando di avere già corrisposto l'importo di Euro 100,00, come si evince dalla nota del 4 aprile 2006. La società ha evidenziato, altresì, che il

mancato funzionamento del servizio a far data dal 2 febbraio 2006 è stato causato dalla presenza di un guasto Telecom per il quale è stato aperto un ticket, rientrato solo in data 13 marzo 2006. Successivamente, con la memoria difensiva prodotta in data 22 giugno 2007, in risposta alla richiesta di integrazione istruttoria, si è limitata ad eccepire che *“ il ritardo nell’attivazione del servizio dal giorno 5 dicembre 2005 al giorno 2 febbraio 2006 è addebitabile al rifiuto, non motivato, della Telecom Italia che non ha consentito alla Wind di fronteggiare prontamente l’eventuale criticità. La responsabilità del guasto tecnico per il periodo 27 febbraio 2006 - 13 marzo 2006 è addebitabile a Telecom Italia, guasto definito come “risolto permuta”. La segnalazione di un guasto tecnico deve essere necessariamente inoltrata a Telecom in quanto è l’unica a poter fronteggiare il disservizio. Infatti, laddove questo si colloca nella tratta di competenza Telecom, la Wind non può intervenire e occorre assegnare ad essa la verifica per questa parte della linea”*.

- La società Telecom Italia S.p.A., nei confronti della quale è disposta l’integrazione del contraddittorio, ha asserito, in sede di seconda udienza del 16 maggio 2007, alla quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha presenziato, di essere *“estranea alla controversia in questione, non essendo mai stata investita dall’istante per la richiesta di allaccio del servizio telefonico. In particolare non risulta in nessuno dei sistemi informativi aziendali, alcun riferimento relativo alla numerazione oggetto di contestazione”*. Per tali motivi la società Telecom Italia ha espressamente richiesto l’estromissione dal procedimento ribadendo la propria estraneità ai fatti di controversia, disconoscendo l’utenza n. xxxx come numerazione assegnata a Telecom Italia S.p.A.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta di integrazione del contraddittorio disposta nei confronti di Telecom Italia S.p.A. 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.

All’esito dell’attività istruttoria, si evince che il servizio di fonia vocale, richiesto in data 5 dicembre 2005, è stato attivato dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. solo in data 13 marzo 2006. Tanto premesso, a prescindere da eventuali profili comuni di responsabilità di entrambe le società nelle dinamiche interne di lavorazione, si deve ritenere che il ritardo nell’attivazione del servizio, nell’ambito del rapporto contrattuale con il sig. XXXX, è imputabile esclusivamente alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ai sensi dell’articolo 1218 c.c., non sussistendo infatti cause di esonero di responsabilità, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun elemento utile, quale la lettera di preavviso di allaccio di nuova linea o l’ordine di nuova attivazione inoltrato dalla predetta società verso l’operatore Telecom, né sussiste evidenza di segnalazione di guasto sulla linea, per la quale sarebbe stato aperto un *trouble ticket*, registrato nei sistemi informativi di Telecom Italia S.p.A..

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. avrebbe dovuto garantire l'attivazione del servizio nel rispetto dei termini previsti dalle condizioni contrattuali, e che, qualora sia stata impossibilitata, come nel caso di specie, al rispetto dei termini iniziali di allaccio in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti, la società medesima avrebbe dovuto, comunque, fornire adeguata informativa in ordine alla data a partire dalla quale il servizio sarebbe stato attivato, concordando con il Cliente i tempi e le modalità di attivazione, secondo gli indicatori di qualità previsti al punto 2.1 della Carta Servizi Wind;

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel comunicare di avere disposto in favore della cliente l'accredito, ripartito nei tre conti telefonici successivi, della somma di euro 23,94 a titolo di rimborso del canone di abbonamento relativo al periodo di mancato utilizzo del servizio, nonché la somma di euro 100 in applicazione della Carta Servizi Wind, ha implicitamente ammesso la propria responsabilità in ordine al disservizio subito dall'utente, peraltro sufficientemente comprovato in assenza di adeguato supporto probatorio;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per il ritardo nell'attivazione del servizio, oggetto di contestazione, è imputabile esclusivamente alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, a prescindere dal massimale di Euro 100,00, previsto dalla Carta dei Servizi, 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, come 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, al sig. XXXX, l'indennizzo di Euro 510,84, computato moltiplicando l'importo di Euro 5,16 quale parametro di riferimento previsto dalla Carta dei servizi, per il numero di 99 giorni di ritardo nell'attivazione del servizio di fonia vocale con riferimento al periodo*5 dicembre 2005 - 13 marzo 2006*, 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 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, 9 ottobre 2007

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola

