

DELIBERA N. 118/07/CIR

Definizione della controversia Mete /Wind Telecomunicazioni S.p.A.& Telecom Italia S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA 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 16 febbraio 2007 (prot. n. 0011103/07/NA) con la quale la società XXXX., rappresentata e difesa dall'Avv. XXXX, ha chiesto l'intervento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con le società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la nota del 22 febbraio 2007 (prot. n. U/0012635/07/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 29 marzo 2007;

VISTA la nota del 28 marzo 2007 (prot. n. 389/07/NA), con la quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha presentato memoria difensiva, ai sensi dell'articolo 15 comma 2 della delibera 182/02/CONS, a supporto della propria posizione;

UDITE le parti, come si evince dal verbale di udienza del 29 marzo 2007;

PRESO ATTO che nel corso della predetta audizione la Direzione Tutela dei Consumatori ha richiesto alle parti, ai sensi dell'articolo 17, comma 1 della delibera

n.182/02/CONS, di fornire idonea ed ulteriore documentazione utile all'integrazione e al completamento dell'attività istruttoria;

VISTA la nota del 10 aprile 2007 (prot. n. 0023595/07/NA) con la quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha fornito le comunicazioni richieste;

VISTA la nota del 7 maggio 2007 (prot. n. 0028811/07/NA) con la quale la parte istante ha prodotto memoria all'integrazione dell'istanza;

VISTA la successiva nota del 28 giugno 2007 (prot. n. 42357) con la quale la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha comunicato la conclusione di un accordo con la società XXXX. a titolo di composizione bonaria della controversia, allegando copia della transazione raggiunta;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese in sede di audizione è risultato che:

La società XXXX in persona del procuratore generale XXXX intestataria della linea Td xxxx in virtù di sottoscrizione contrattuale per servizi telefonici e dati con le società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., lamenta il malfunzionamento della linea dati, soggetta a continue e repentine interruzioni che si sono protratte per circa un anno a partire dal mese di febbraio 2006.

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

a) dal mese di febbraio 2006 riscontrava dei problemi sul servizio voce/traffico dati, tempestivamente segnalati alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. tramite il *Call Center*; in particolare sottoponeva all'attenzione dell'operatore l'improvvisa interruzione della linea dati, che di seguito riprendeva a funzionare ad intermittenza;

b) successivamente, nel mese di maggio 2006, nonostante i numerosi solleciti e reclami inoltrati a Wind e a Telecom Italia, essendo entrambe le società interessate alle criticità riscontrate, i disservizi segnalati divenivano continui e sistematici; infatti, quotidianamente la linea dati si interrompeva dalle ore 10 alle ore 17, impedendo, di fatto, un regolare ed efficiente utilizzo del suddetto servizio e pregiudicando, in tal modo, l'esercizio dell'attività economica e commerciale svolta dalla società istante;

c) nel mese di ottobre 2006, nelle more della procedura conciliativa, si sono verificati altri episodi in cui la linea dati del Centro Logistico rimaneva inspiegabilmente isolata;

d) allo stato, a distanza di oltre un anno dal momento in cui si è verificato il disservizio, le società interessate non hanno provveduto alla risoluzione definitiva del malfunzionamento della linea dati.

- La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., con memoria difensiva prodotta in data 28 marzo 2007, ha dichiarato che XXXX., in qualità di proprio cliente, è titolare di un contratto “Windconnect Classic”, ossia di un servizio innovativo che si basa sulle tecnologie Frame, Relay e ATM e che si sostanzia in una rete “corporate” per la trasmissione dati tra sedi geograficamente distanti di una stessa azienda. In relazione ai diversi disservizi segnalati dall’istante “ *si è reso necessario richiedere l’intervento di Telecom Italia in quanto solo questa può intervenire per rimuovere le cause che impediscono il corretto funzionamento del servizio, ponendo in essere azioni tecniche di propria competenza esclusiva*”. Evidenzia altresì che “ *laddove possibile, il disservizio lamentato è stato risolto dai tecnici Wind nell’arco della stessa giornata in cui è stato segnalato*”. La società ha poi documentato dettagliatamente una serie di interventi sostanziali effettuati dalla Telecom (dal 9 maggio 2006 al 15 gennaio 2007), concretizzatesi in attività di manutenzione e sostituzione di elementi/apparati necessari per il corretto funzionamento del servizio. Pertanto “ *si ritiene esclusa ogni responsabilità di Wind, la quale di fronte alle lamentele presentate dall’istante, ha prontamente effettuato le verifiche interne chiedendo, laddove necessario, l’intervento obbligato di Telecom Italia*”. Tanto premesso la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., a mero titolo conciliativo e transattivo, disconoscendo, in ogni caso, una propria responsabilità in ordine ai disservizi lamentati dall’utente, ha proposto, a copertura del pregiudizio subito dallo stesso, lo storno di un importo pari ad Euro 15,000 nella prima fattura utile relativa all’anno 2007. Tale proposta transattiva è stata accettata dalla parte istante con debita sottoscrizione dell’accordo, successivamente in data 19 giugno 2007;
- La società Telecom Italia S.p.A., nei confronti della quale è stata richiesta un’integrazione istruttoria, ha asserito, in sede di udienza, di “ *fornire all’istante il solo servizio di fonia; pertanto rigetta ogni addebito mosso dallo stesso con il quale non ha alcun rapporto di fornitura per quanto attiene al servizio di trasmissione dati*”. In data 15 maggio 2005, in risposta alla richiesta di produrre ulteriore documentazione probatoria, la società Telecom Italia S.p.A. si è limitata a comunicare per le vie brevi, e precisamente a mezzo e-mail e senza fornire alcun supporto cartaceo e perizia tecnica sullo stato di rete, generiche informazioni inerenti ad accertamenti tecnici effettuati sull’utenza in oggetto. In particolare ha asserito che “ *il problema segnalato dall’utente non si riferisce ai due numeri in RTG ma alla TD xxxx che funziona correttamente. I disservizi si sono verificati tra giugno e settembre 2006 e sono stati causati, per almeno tre volte, da un taglio doloso dei cavetti*”.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che la richiesta di integrazione istruttoria disposta nei confronti delle società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A., nonché

nei confronti della stessa parte istante, è stata motivata dall'esigenza di acquisire nuova documentazione probatoria ed ulteriori elementi di valutazione utili per una corretta ricostruzione della fattispecie *de quo*, nonché al fine di riscontrare profili comuni di responsabilità, relativamente agli operatori telefonici, nella gestione del cliente.

In via generale, si deve evidenziare che il servizio di ripristino per i servizi all'ingrosso offerti da Telecom Italia viene attivato attraverso una segnalazione di disservizio che l'utente inoltra all'operatore con il quale intercorre il rapporto contrattuale (Wind, nel caso di specie). Quest'ultimo, attraverso la procedura del trouble shooting, previa individuazione di relativa responsabilità, inoltra la segnalazione di guasto mediante sistemi informativi alla società Telecom Italia S.p.A., che provvede ai sensi dell'articolo 7 comma 2 delle Condizioni Generali di Abbonamento, secondo cui *“Telecom Italia si impegna a ripristinare gli eventuali disservizi della rete e/o del Servizio entro il secondo giorno non festivo, compreso il sabato, successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno tempestivamente riparati”*. Ed ancora, ai sensi dell'articolo 26 delle suddette Condizioni *“Qualora Telecom non rispetti i termini previsti (...) il Cliente avrà diritto ad un indennizzo pari al 50% del canone mensile corrisposto dal Cliente per ogni giorno lavorativo di ritardo, incluso il sabato”*.

Tanto premesso, all'esito dell'attività istruttoria, si deve rilevare che la responsabilità per i disservizi lamentati dall'istante è da imputarsi esclusivamente alla società Telecom Italia S.p.A., tenuto conto che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha adeguatamente dimostrato la corretta e tempestiva gestione del cliente, nei limiti della propria competenza, fornendo dettagliata relazione tecnica sui fatti di causa, nonché ogni informazione idonea ad escludere una diretta responsabilità della società medesima.

La società Telecom Italia S.p.A. invece, in relazione al caso *de quo*, non ha chiarito in modo soddisfacente la propria posizione, limitandosi a fornire scarse informazioni dalla scarsa valenza probatoria. E' accertato che la risoluzione dei disservizi segnalati dall'istante dipendevano esclusivamente da un intervento tecnico della Telecom, dal momento che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha alcuna competenza relativamente alle attività di manutenzione e/o sostituzione di elementi ed apparati di rete, quali il moltiplicatore di proprietà Telecom, necessari per il corretto funzionamento del servizio. Invero, quest'ultima, come dimostrato per la fattispecie in esame, ricevute le segnalazioni inoltrate dal cliente ed effettuate tutte le verifiche interne, è tenuta esclusivamente a sollecitare l'intervento della Telecom Italia, che invece è obbligata ad attivarsi nei tempi sopra prescritti. Nel caso di specie, la società Telecom Italia S.p.A., pur avendo predisposto diversi interventi al fine di ripristinare il servizio del cliente, ha comunque gestito e portato avanti tali attività con eccessiva lentezza e scarsa efficienza; né ha dato evidenza, nel corso della procedura conciliativa, di ulteriori cause, anche di natura tecnica, che potessero esonerarla dalla predetta responsabilità.

CONSIDERATO che la società Telecom Italia S.p.A. non ha fornito un adeguato supporto probatorio idoneo ad escluderne una propria responsabilità, né ha reso idonea perizia tecnica dello stato di rete atta a dimostrare un intervento risolutivo del disservizio segnalato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante è imputabile esclusivamente alla società Telecom Italia 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, da calcolarsi secondo il parametro fissato all'articolo 26 delle Condizioni generali di abbonamento Telecom;

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 Telecom Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere, mediante assegno bancario, alla società XXXX. l'indennizzo nella misura di Euro 3.587,85 per n. 357 giorni di scorretto funzionamento del servizio con riferimento al periodo *21 febbraio 2006 – 16 febbraio 2007* oltre la maggior somma da calcolarsi secondo il parametro di cui all'articolo 26 delle Condizioni Generali di Abbonamento di Telecom Italia S.p.A. per il periodo a decorrere dal 17 febbraio 2007 alla data di notifica della presente delibera, 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