

DELIBERA N. 119/07/CIR

Definizione della controversia Manfra / 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 12 febbraio 2007 (prot. n. 0009370/07/NA) con la quale l'utente XXXX Manfra 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 19 febbraio 2007 (prot. n. U/0011438/07/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 19 marzo 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione della parte istante nella suindicata udienza;

UDITA la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 19 marzo 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti è risultato che:

Il sig. XXXX, quale discendente della deceduta sig.ra XXXX, titolare dell'utenza fissa n. xxxx, lamenta l'arbitraria fatturazione emessa in data 2 settembre 2006 dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., dell'importo complessivo di euro 605,83, non dovuto in quanto afferente a traffico sviluppato verso direttrici 899, nonché l'illegittima sospensione della linea telefonica a far data dal 1 novembre 2006 a seguito del mancato pagamento delle somme contestate.

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

- a) con il conto n. 8109925094 relativo al periodo *1 luglio 2006 – 20 agosto 2006* la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. addebitava importi non dovuti relativi a chiamate mai effettuate su numerazioni 899, per la somma complessiva di Euro 605,83;
- b) in data 26 settembre 2006, a mezzo fax, l'utente inoltrava alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. formale reclamo, manifestando in tal modo il disconoscimento degli importi addebitati nella predetta fattura sotto la dicitura "Altre tipologie di chiamate-Numeri Tariffazione Specifica" e fornendo evidenza, nel contempo, di provvedere ad un pagamento parziale della stessa, per l'importo pari ad euro 45,71;
- c) successivamente, con nota del 19 dicembre 2006 in risposta al suddetto reclamo, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., a seguito delle verifiche tecniche, confermando la regolarità del traffico fatturato e la correttezza dei relativi addebiti sollecitava il pagamento delle somme residue oggetto di contestazione, al fine di evitare l'interruzione del servizio;
- d) pur tuttavia, il servizio telefonico era già sospeso dal mese di novembre 2006, e non è stato più ripristinato, neanche nelle more del procedimento conciliativo;
 - La Wind Telecomunicazioni S.p.A., in sede di udienza del 19 marzo 2007, ha asserito che *"dalle verifiche effettuate nei propri sistemi risulta che il traffico contestato riguarda direttrici 899 su cui sono offerti servizi a contenuto per adulti con richiesta di inserimento password, e che pertanto il suddetto traffico è stato realmente effettuato e regolarmente fatturato. L'unica responsabilità imputabile alla società Wind attiene alla sospensione del servizio intervenuta in data 1 novembre 2006 ed attualmente esistente"*. La società medesima, a ristoro del pregiudizio causato dalla sospensione del servizio telefonico, si è dichiarata disponibile al riconoscimento di un congruo indennizzo in applicazione a quanto previsto dalla carta dei servizi, ed a procedere alla riattivazione immediata del servizio telefonico previo consenso dell'istante, offrendo contestualmente la disabilitazione gratuita di tutte le chiamate internazionali e satellitari a tariffazione specifica.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via generale, secondo un recente orientamento giurisprudenziale (*tribunale di Genova, Sez IV civile, sent. n. 537 del 20 febbraio 2006*), il contratto di utenza telefonica deve essere inquadrato, ai sensi dell'art. 1677 c.c., come un rapporto continuativo di "fornitura ed appalto" di servizi, al quale devono essere applicate, in quanto compatibili, sia le norme

relative all'appalto che quelle relative al contratto di somministrazione. Ciò premesso, va da sé che gli obblighi del gestore telefonico non si riducono esclusivamente alla fornitura tecnica del servizio telefonico e delle apparecchiature, ma consistono anche nel garantire la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi.

Ne consegue che l'utente non è tenuto a pagare gli importi richiesti in fattura per telefonate effettuate verso numeri speciali, avvenute in presenza di un *dialer*. In tal senso, appare preferibile sostenere che solo il gestore telefonico conosce il rischio rappresentato dai *dialer*; normalmente l'utente medio non dispone, infatti, delle conoscenze tecniche necessarie ad evitare di cadere vittima di questi speciali programmi che alterano, di fatto, i parametri della connessione ad internet, agendo in particolare sul numero telefonico del collegamento e sostituendo quest'ultimo con un numero a pagamento maggiorato. Pertanto, spetta all'operatore telefonico proteggere i propri clienti dall'aggressione dei *dialer*.

Nella fattispecie de quo, si deve altresì rilevare che la sospensione del servizio telefonico che ha interessato l'utenza in epigrafe anche nelle more della procedura conciliativa, è illegittima in pendenza di formale reclamo e di pagamento parziale degli importi non contestati, in ossequio anche a quanto disposto successivamente dall'articolo 4 dell'allegato A della delibera n.664/06/CONS. Inoltre, attesa la responsabilità della società in ordine al mancato espletamento dei controlli e degli interventi tecnici, nonché all'inosservanza dell'obbligo informativo in presenza di consumo anomalo, si deve evidenziare che il pregiudizio derivante dall'indebita sospensione del servizio telefonico è stato riconosciuto per stessa ammissione di controparte in sede di udienza.

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. si è limitata a ribadire la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha prodotto alcuna documentazione difensiva e probatoria, attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di avere effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, garantendo in tal modo la sicurezza della linea da possibili intrusioni da parte di terzi, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6 della delibera n. 179/03/CSP;

RILEVATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha illegittimamente sospeso la linea telefonica senza darne puntuale preavviso, come previsto dall'articolo 3.3. delle Condizioni Generali di Abbonamento, né ha provveduto all'immediata riattivazione della stessa in pendenza della procedura conciliativa;

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha ottemperato agli impegni assunti in sede di udienza, ed in particolare allo stato non ha provveduto alla liquidazione di un congruo indennizzo a ristoro della riconosciuta indebita sospensione del servizio telefonico a far data dal 1 novembre 2006;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento, in assenza di prova contraria, non risultano dovuti gli importi addebitati dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. relativamente al traffico verso numerazioni speciali;

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 provvedere allo storno della somma di Euro 605,83 addebitata sull'utenza fissa n. xxxx con il conto n. 8109925094 relativo al periodo di riferimento*1 luglio 2006 – 20 agosto 2006* .

La medesima società è tenuta altresì a corrispondere, mediante assegno bancario, al sig. XXXX, l'indennizzo di Euro 717,24, computato moltiplicando l'importo di Euro 5,16 per il numero di 139 giorni di sospensione indebita del servizio telefonico con riferimento al periodo *1 novembre 2006 - 19 marzo 2007* oltre la maggior somma da calcolarsi secondo il parametro di cui alle Condizioni Generali di Abbonamento di Wind Telecomunicazioni S.p.A. per il periodo a decorrere dal 20 marzo 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 Wind Telecomunicazioni S.p.A. 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

