DELIBERA N. 121/07/CIR

Definizione della controversia Omniatex / Wind Telecomunicazioni 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 dell'11 giugno 2007 (prot. n. 38251/07/NA) con la quale la società XXXX., in persona dell'amministratore unico 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 15 giugno 2007 (prot. n. U/39498/07/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 24 luglio 2007;

PRESO ATTO della mancata costituzione della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. nella suindicata audizione;

UDITA la parte istante, come si evince dal verbale di udienza del 24 luglio 2007;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

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

La società XXXX lamenta vari disservizi che hanno interessato sia il servizio di fonia vocale sulle utenze di rete fissa: xxxx e xxxx, che quello di rete mobile relativamente ai numeri: xxxx, xxxx, xxxx;

In particolare l'utente, nella propria istanza e successivamente in sede di udienza, ha rappresentato che:

a) relativamente al servizio di fonia vocale mobile, nel mese di agosto 2005, riscontrava l'impossibilità di usufruire del collegamento telefonico dall'estero verso le direttrici nazionali, e precisamente ad ogni tentativo di connessione si attivava un risponditore automatico che indicava il numero selezionato come non abilitato al tipo di chiamata; ciononostante, con riferimento a tale periodo di permanenza all'estero, riceveva dalla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. la fatturazione per traffico non effettuato, per il quale richiedeva la dettagliata documentazione, mai fatta pervenire dalla società medesima;

b) nonostante reiterati solleciti, le predette richieste di documentazione di dettaglio del traffico non sono state mai riscontrate, in quanto la società Wind ha provveduto a fornirne documentazione solo dal mese di gennaio 2006 e segnatamente al volume di traffico generato dalle utenze di rete fissa, omettendo l'indicazione specifica delle chiamate effettuate da rete mobile;

c) in ordine alla situazione contabile, gli importi non pagati relativamente al traffico di rete mobile sono quelli oggetto di contestazione, e precisamente Euro 39,37 ed Euro 4,50 riferiti al periodo di permanenza all'estero e quindi di mancato utilizzo del servizio, mentre tutti gli importi residui attinenti alle utenze mobili sono stati regolarmente pagati;

d) relativamente al servizio di fonia vocale fissa, nel mese di giugno 2006, aderiva all'offerta proposta dalla Wind di attivare il servizio RAT (report anticipato traffico) che, al costo di euro 20,00 mensili, avrebbe garantito di conoscere *in real time*, e precisamente prima della ricezione della fattura recante in allegato la documentazione delle pregresse chiamate in uscita, la misura del traffico sviluppato, al fine di fugare eventuali sorprese in ordine a consumi esorbitanti. Pur tuttavia, con la prima fattura del 17 giugno 2006, inerente al periodo *1 giugno 2006– 30 giugno 2006*, veniva addebitato un costo di attivazione RAT pari ad euro 150,00 a cui si aggiungevano altre voci, per un totale di euro 316,01;

e) in assenza di adeguata informativa in ordine al costo eccessivo, nonché aggiuntivo del servizio RAT, e stante l'impossibilità di conoscere la mole di traffico in uscita, con anticipo rispetto alla ricezione della fattura, provvedeva solo al pagamento degli importi relativi al traffico voce, omettendo di onorare gli importi residui relativi al servizio RAT, fatturati successivamente nella misura pari ad Euro 120,00;

f) successivamente, a seguito del pagamento parziale delle fatture, nel periodo di riferimento *25 ottobre 2006– 28 novembre 2006* le utenze telefoniche interessate venivano sospese per presunta morosità e riattivate solo a seguito del provvedimento temporaneo adottato dal Co.re.com Emilia Romagna in data 27 novembre 2006.

- La Wind Telecomunicazioni S.p.A., anticipando per le vie brevi l'impossibilità di presenziare all'udienza di discussione della controversia fissata per il giorno 24 luglio 2007, non ha addotto alcuna giustificazione in ordine a quanto contestato dalla società

XXXX., né ha prodotto successivamente alcuna memoria difensiva a supporto della posizione assunta in ordine alle criticità che hanno compromesso il regolare funzionamento del servizio di fonia mobile ed alla corretta gestione del cliente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, si deve evidenziare che le questioni sollevate dall'utente meritano accoglimento in assenza di prova contraria, in quanto la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio né in sede di udienza, a cui non ha presenziato, né successivamente mediante l'invio di memorie difensive.

Nel caso di specie, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha reiteratamente ovviato alla gestione del proprio cliente, senza dare seguito ai numerosi reclami inoltrati dallo stesso, aventi ad oggetto la mancata attivazione di servizi preventivamente richiesti, l'indebita fatturazione degli stessi (servizio di fonia vocale mobile dall'estero verso l'Italia, servizio RAT) ovvero l'inesattezza delle informazioni rese all'utente sulle condizioni economiche dei servizi offerti. In tal senso a ristoro del pregiudizio subito dall'istante, derivante dai sopramenzionati disservizi, trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 3.6 delle Condizioni generali di abbonamento Wind, tenendo conto che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 100,00 in quanto viola palesemente 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, 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. Va altresì considerato quanto disposto all'articolo 3.7 in base al quale “ *Wind fornirà al Cliente, con i mezzi più idonei, un’informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del servizio che possono essere di suo interesse (...) tra cui le condizioni economiche*”, nonché l'articolo 7.1, relativamente ai termini entro i quali la società provvederà a fornire risposta in ordine ai reclami pervenuti.

Tanto premesso, anche in considerazione delle risultanze istruttorie, è opportuno considerare illegittima l'intervenuta sospensione delle utenze, in quanto in pendenza di formale reclamo il pagamento parziale delle fatture per gli importi non contestati non costituisce lo stato di morosità. Pertanto, la responsabilità della società in ordine alla lamentata sospensione risulta dalla documentazione prodotta dall'istante, attestante la regolarità dei pagamenti per gli importi non contestati.

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine a quanto dedotto e ampiamente documentato dalla società XXXX.;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che dagli atti del procedimento risulta fondato, che la responsabilità in ordine ai disservizi subiti dall'utente, in assenza di prova contraria, è ascrivibile esclusivamente alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;

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 dell'importo pari ad Euro 1.177,62 quale somma complessiva degli importi fatturati per il servizio RAT nei confronti della società XXXX, oltre interessi, ove richiesti; nonché a regolarizzare la relativa posizione amministrativa – contabile inerente alle successive fatturazioni, astenendosi da qualsivoglia azione monitoria.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere, mediante assegno bancario, alla società XXXX, l'indennizzo di Euro 851,40, computato secondo il parametro di riferimento della Carta dei servizi, pari ad Euro 5,16 per il numero di 33 giorni di sospensione del servizio telefonico *25 ottobre 2006 – 26 novembre 2006* ed in relazione alle cinque utenze interessate.

E' 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