

## **DELIBERA N. 122/07/CIR**

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

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 13 novembre 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 5 maggio 2007 (prot. n. 0028645/07/NA) con la quale la società XXXXXX, rappresentata e difesa dall'Avv. Salvatore Chiaravalle, 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 14 maggio 2007 (prot. n. U/0031019/07/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 13 giugno 2007;

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

UDITE le società Telecom Italia S.p.A. e Wind Telecomunicazioni S.p.A. come si evince dal verbale di audizione del 13 giugno 2007;

VISTA la nota del 21 giugno 2006 (prot. n. 0040757/07/NA) con la quale la Direzione Tutela dei Consumatori ha convocato una seconda udienza di discussione per la data del 24 luglio 2007, come richiesto dall'Avv. Chiaravalle in nome e per conto della società XXXXXX;

UDITE la parte istante e la società Telecom Italia S.p.A., come si evince dal verbale della predetta audizione;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Risultanze istruttorie**

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e delle dichiarazioni rese dalle parti nel corso di entrambe le audizioni, è risultato che:

La società XXXXXX, in persona dell'amministratore unico Sig. XXXXXX, intestataria dell'utenza telefonica: 081.XXXXXXX, lamenta l'indebita disattivazione che ha interessato il servizio voce e la linea Adsl nell'arco temporale compreso dal 5 dicembre 2006 al 15 febbraio 2007.

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

- a) in data 22 novembre 2006 prestava consenso vocale per l'attivazione, in ULL, del servizio "Infostrada Tutto Incluso" con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A.;
  - b) dopo appena due giorni, in data 24 novembre 2006, richiedeva alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. la disattivazione del predetto servizio, formalizzando il recesso secondo le modalità prescritte dalle condizioni generali di abbonamento e chiedendo, nel contempo, il rilascio della linea per il rientro in Telecom Italia S.p.A.;
  - c) nel periodo di riferimento \*5 dicembre 2006 - 15 febbraio 2007\* il servizio telefonico e la connessione Adsl subivano un'ingiustificata sospensione tale da pregiudicare l'attività economica e commerciale della società; i predetti servizi venivano ripristinati solo a seguito di provvedimento temporaneo n.2/07/DIT adottato, in data 22 gennaio 2007, dalla Direzione Tutela dei Consumatori.
- La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'udienza del 13 giugno 2007 ha confermato che la società XXXXXX, dopo aver attivato il servizio ULL in data 22 novembre 2006, ne ha richiesto la disattivazione in data 24 novembre 2006. Al riguardo, ha puntualizzato che *" per poter espletare la richiesta di disattivazione è necessario far completare il processo di provisioning, avviato lo stesso giorno in cui il cliente ha rilasciato il proprio consenso vocale. Perciò il 5 dicembre 2006 la linea passa in ULL e il 6 gennaio viene attivato il servizio Adsl. Solo a questo punto è possibile espletare la*

*richiesta di disattivazione ed in seguito si può effettuare il rientro in Telecom. Wind procede ad espletare la richiesta di disattivazione Adsl in data 17 gennaio u.s. ed in data 24 gennaio invia a Telecom ordine di rientro che viene preso in carico da Telecom in data 1 febbraio 2007, ricevendo espletamento dell'ordine solo in data 2 maggio 2007. Si precisa infine che Wind ha sollecitato la cessazione della linea a Telecom in data 27 marzo e di nuovo il 6 aprile 2007, per lo sblocco della pratica”.*

- La società Telecom Italia S.p.A., nell'udienza del 13 giugno 2007, ha dichiarato che *“in data 5 dicembre 2006, a seguito di ordinativo emesso dalla società Wind Infostrada, ha proceduto all'attivazione della prestazione di ULL e di aver cessato il servizio suddetto in data 15 febbraio 2007. Proprio a partire da questa data il cliente risulta attivo, a seguito di rientro, con Telecom Italia”.* Successivamente, la società Telecom Italia S.p.A., nel corso della seconda udienza del 24 luglio 2007, ha ribadito quanto precedentemente dedotto e, a riprova della riattivazione avvenuta in data 15 febbraio 2007, ha depositato copia delle schermate Pitagora.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame**

In via preliminare occorre considerare le disposizioni di cui agli articoli 64 commi 1 e 2 e 66 comma 1 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) che disciplinano l'esercizio del diritto di recesso da parte del consumatore/utente per i contratti stipulati fuori dai locali commerciali, relativamente alle modalità ed ai termini entro i quali l'utente può richiedere all'operatore telefonico la disattivazione del servizio. Ed ancora, in conformità alle disposizioni appena citate, si deve evidenziare l'articolo 6.3 delle condizioni generali di Wind Telecomunicazioni S.p.A., secondo il quale: *“(...) il Cliente potrà recedere dandone comunicazione a Wind (...) entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto, fatta salva l'ipotesi in cui l'esecuzione del contratto sia iniziata, con il consenso del cliente, prima della scadenza del termine di cui sopra”.*

Tanto premesso, all'esito dell'attività istruttoria, si deve rilevare che la responsabilità per quanto lamentato dall'istante è da imputarsi esclusivamente alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A., tenuto conto che la società Telecom Italia S.p.A. ha adeguatamente dimostrato di essersi attivata, entro i termini previsti, per il rientro dell'utente, avvenuto in data 17 febbraio 2007, in considerazione del fatto che il relativo ordine di lavorazione è stato inoltrato dalla società Wind Telecomunicazioni solo in data 24 gennaio 2007.

Nel caso di specie, si deve evidenziare che l'utente ha formalizzato la richiesta di recesso nei modi e nei termini previsti dalle disposizioni normative di cui sopra, esercitando il relativo diritto nelle 48 ore successive al rilascio del proprio consenso vocale, ovvero entro e non oltre i 10 giorni previsti dall'articolo 6.3 delle Condizioni generali di abbonamento. Di contro, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha avviato il processo di provisioning contestualmente al rilascio del consenso del cliente, omettendo, tuttavia, di informare la Telecom Italia S.p.A. del sopravvenuto recesso. In concomitanza con l'attivazione della prestazione di ULL avvenuta in data 5 dicembre 2006, nonostante la richiesta di disdetta

contrattuale formalizzata in data 24 novembre 2006, dopo appena due giorni, l'utente ha patito, senza alcuna giustificazione, il pregiudizio causato non solo dal ritardo nella procedura di rientro, ma anche dall'indebita sospensione della linea telefonica. Pur tuttavia, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha disconosciuto qualsiasi addebito di responsabilità, giustificando il proprio operato sul presupposto che *“il processo di provisioning, una volta avviato, non può essere interrotto; dunque per poter lavorare la richiesta di disdetta è necessario attendere il completamento del processo di attivazione”*. In realtà ai sensi dell'articolo 17 della delibera n. 4/06/CONS, per la conclusione del passaggio in ULL, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo, per non generare discriminazioni tra clienti diversi o arrecare un disservizio agli stessi; ed ancora, in caso di recesso del cliente dal contratto concluso con l'operatore alternativo (nella specie, Wind), quest'ultimo è tenuto a restituire il controllo dell'accesso all'operatore notificato, anche al fine di consentirne il rientro nella rete Telecom, in ossequio a quanto disposto dall'articolo 19, commi 1 e 2 della summenzionata delibera.

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha disatteso la richiesta di recesso formulata dall'utente, determinando l'indebita sospensione della linea telefonica e del servizio Adsl;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per i disagi patiti dall'istante 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'istante, ai sensi dell'art. 11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO altresì, che il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 100,00 previsti dalle condizioni generali di contratto, in quanto l'applicazione dei suddetti parametri viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato 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 Stefano Mannoni, 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, alla società XXXXXX l'indennizzo di Euro 753,36, computato moltiplicando il parametro previsto dalla Carta Servizi Wind di Euro 5,16 per n. 73 giorni di sospensione sia

del servizio telefonico che del servizio Adsl con riferimento al periodo \*5 dicembre 2006 – 15 febbraio 2007\*, 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, 13 novembre 2007

ILPRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Stefano Mannoni

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola