

DELIBERA n.129/12/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
UMMARINO / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.
(GU14 n.710/12)**

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 21 novembre 2012;

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.173/07/CONS "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera n.73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995, n.481";

VISTA l'istanza del 18 maggio 2012 acquisita al protocollo generale al n. 24427/12 con la quale l'utente in epigrafe 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 18 giugno 2012 prot. n. 30772 con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 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 luglio 2012;

VISTA la nota del 2 luglio 2012 con la quale la parte istante ha presentato la memoria difensiva a supporto della propria posizione;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

VISTA la comunicazione del 28 agosto 2012 con la quale il legale della parte istante ha comunicato il mancato raggiungimento di un accordo transattivo, chiedendo la definizione della controversia;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

L'utente ha lamentato la mancata erogazione da parte di Wind del servizio telefonico e adsl, con conseguente impossibilità di utilizzare i servizi da oltre 1 anno.

In particolare, l'istante in data 23 marzo 2011 sottoscriveva il contratto denominato Tutto Incluso, il servizio non veniva attivato nei termini contrattualmente previsti, Wind adduceva che la causa era da addebitarsi all'errata trascrizione del numero civico.

In data 15 aprile 2011 la sig.ra Ummarino provvedeva a sottoscrivere un nuovo contratto, nonostante l'indirizzo inserito fosse corretto, ancora una volta il servizio non veniva attivato. Wind non dava alcuna motivazione sulla mancata erogazione.

Al fine di sollecitare la gestione della pratica, l'utente il 19 aprile 2011 inviava una lettera raccomandata di reclamo.

Solo il 28 aprile 2011, l'operatore contattava la sig.ra Ummarino, ma ancora una volta il servizio non veniva attivato.

In data 7 giugno 2011 Wind con una missiva, comunicava all'utente l'attivazione del servizio, assegnando il numero di telefono 081/3657974, emettendo nel contempo la fattura n. 9912635780, ma il servizio non veniva attivato.

Solo a seguito della domanda di conciliazione, Wind ha comunicato che il disservizio era dovuto ad un KO sulla linea, pertanto l'utente non è mai stato informato circa il reale stato della pratica, impedendogli per circa un anno di scegliere un operatore alternativo,

Per tutti questi motivi l'utente chiede: i) storno dell'insoluto; ii) indennizzo per la mancata erogazione del servizio telefonico e adsl dal 15 aprile 2011 al 24 febbraio 2012; iii) spese di procedura

La società WIND Telecomunicazioni S.p.A., nel corso dell'udienza di discussione della controversia, si limitava a riservarsi di comunicare una proposta transattiva all'utente, che tuttavia, successivamente formulata, non è stata accettata.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, ed alla luce della copiosa documentazione in atti attestante i numerosi reclami proposti dall'utente per l'assenza di servizio, risulta accertato, in assenza di prova contraria, che i servizi richiesti dall'utente con il contratto sottoscritto il 15 aprile 2011 non sono mai stati attivati, né l'operatore si è premurato di informare l'utente medesimo di eventuali problemi di natura tecnica. Pertanto, nella fattispecie in esame, non può che rilevarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore WIND per la mancata attivazione dei servizi promessi.

Ne discende, conseguentemente, il diritto dell'utente a ricevere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS secondo il quale *"Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*.

A tal proposito si rileva che, in considerazione della tempistica di 60 giorni lavorativi dalla data di perfezionamento della richiesta di accesso diretto ai Servizi di telefonia fissa prevista dalla predetta Carta dei Servizi (art. 2.1) per la procedura di attivazione della linea, a fronte del contratto stipulato in data 15 aprile 2011 l'attivazione dei servizi sarebbe dovuta avvenire entro il 27 giugno successivo. Pertanto il periodo valutabile ai fini del calcolo dell'indennizzo è quello intercorrente tra tale data e quella del 24 febbraio 2012, indicata dall'utente e corrispondente alla data di deposito dell'istanza di definizione della presente controversia.

Sulla base di quanto accertato in corso dell'istruttoria, dunque, il ritardo, oggetto di indennizzo, nell'attivazione della fonia vocale e del servizio Adsl sull'utenza in epigrafe può essere valutato in n. 242 giorni, numero per il quale andrà moltiplicato l'importo di indennizzo giornaliero (euro 7,50) per ciascuno dei due servizi non accessori oggetto del contratto.

Dalla mancata attivazione del servizio, inoltre, discende il diritto dell'utente allo storno di tutte le somme addebitate dall'operatore per un servizio mai usufruito, con conseguente regolarizzazione della propria posizione contabile.

CONSIDERATO che la società WIND Telecomunicazioni S.p.A. non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al ritardo nella procedura di attivazione del servizio voce e del servizio Adsl nel periodo suindicato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile è ascrivibile

esclusivamente alla società WIND Telecomunicazioni S.p.A., con conseguente obbligo della stessa alla corresponsione dell'importo di euro 3.630,00 a titolo di indennizzo a copertura della ritardata attivazione del servizio voce e del servizio Adsl dal 27 giugno 2011 al 24 febbraio 2012 (computato secondo il parametro di euro 7,50 *pro die* ai sensi dell'articolo 3, comma 1, della delibera n.73/11/CONS per ciascun servizio);

RITENUTO, infine, che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore dell'istante l'importo onnicomprensivo di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali sostenute dall'istante in considerazione dell'esperimento del tentativo di conciliazione innanzi al Corecom, e del fatto che l'utente non ha per contro sostenuto spese per presenziare all'udienza svolta in audioconferenza dinanzi all'Autorità;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta della Direzione Tutela dei Consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Maurizio Dècina, relatore ai sensi dell'articolo 31 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento;

DELIBERA

La società WIND Telecomunicazioni S.p.A., in accoglimento dell'istanza formulata in data 18 maggio 2012 dall'utente in epigrafe, è tenuta a stornare tutti gli importi fatturati con riferimento all'utenza *de qua*, con conseguente regolarizzazione della relativa posizione contabile, ed a corrispondere alla sig.ra Ummarino, mediante bonifico o assegno bancario, le somme così liquidate:

- i) euro 3.630,00,00 (tremilaseicentotrenta/00) a titolo di indennizzo computato moltiplicando il parametro ordinario giornaliero di euro 7,50 per ciascun servizio per il numero di 242 giorni di ritardata attivazione del servizio voce e del servizio Adsl, con maggiorazione degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- ii) euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dall'utente stesso per l'esperimento del tentativo di conciliazione e per lo svolgimento della presente procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La presente delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito web dell'Autorità.

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'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 21 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Maurizio Dècina

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria