

DELIBERA N. 132/07/CIR

Definizione della controversia Schermi / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 5 dicembre 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 20 settembre 2006, prot. n. 4574/DIT//NA, con la quale il Sig. XXXXXX 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 21 settembre 2006 (prot. n. 0037246) 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 10 ottobre 2006;

UDITA la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 10 ottobre 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie.

Sulla base della documentazione acquisita agli atti e nel corso dell'audizione tenutasi in data 10 ottobre 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità, è risultato che:

Il Sig. XXXXXX, intestatario dell'utenza xxxx, lamenta l'indebita sospensione che ha interessato il servizio telefonico nei seguenti periodi di riferimento: *26.05.2006 -04.07.2006* e *11.08.2006 -01.09.2006*.

Nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'utente rappresentava, infatti, che, nei periodi temporali summenzionati, la linea telefonica a lui intestata era risultata del tutto isolata a causa di una "inversione del doppino" e che tale disservizio aveva compromesso in modo considerevole la sua attività commerciale, impedendogli di comunicare con i propri clienti ed obbligandolo ad effettuare le necessarie telefonate con il ricorso al servizio più oneroso della telefonia mobile. L'utente rappresentava, infine, che la somma riconosciuta dalla Wind Telecomunicazioni S.p.A. ,a fronte del disagio subito ,per un totale di € 156,76, non risultava sufficiente a coprire i costi sostenuti, né a ristorare integralmente il danno patito.

Nella memoria difensiva presentata a questa Autorità ai sensi dell'art. 15, c. 2, della Delibera 182/02/CONS, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. riferiva di avere posto in essere tutte le azioni necessarie ai fini della risoluzione dei disservizi lamentati. Il gestore telefonico esponeva, inoltre, gli indennizzi riconosciuti all'utente, come di seguito ripartiti:

- per il disservizio relativo al periodo di riferimento *26.05.2006-04.07.2006*: € 25,27 quale rateo del canone relativo all'opzione "Happy no limit" di cui al periodo del mancato utilizzo della linea, oltre ad € 100,00 riconosciuti a titolo di ristoro del disagio subito, in applicazione di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Wind;

- per il disservizio relativo al periodo di riferimento *11.08.2006 - 01.09.2006* : € 42,40 quale rateo del canone relativo all'opzione "Happy no limit", da stornare sulla fattura n. 8110165147, oltre ad € 56,76, da suddividersi in 4 cicli di fatturazione, a titolo di ristoro del disagio subito, secondo quanto disposto dalla Carta dei Servizi Wind.

Nel corso dell'udienza tenutasi presso questa Autorità in data 10 ottobre 2006 il gestore, riportandosi integralmente alla propria memoria, eccepiva che il disservizio lamentato era stato ristorato secondo quanto disposto dalla carta dei servizi e dalle condizioni generali di contratto in merito allo storno del canone per

i periodi di mancato utilizzo. Sottolineava, inoltre, che la spesa relativa all'uso del telefono mobile lamentata dall'utente non era stata quantificata.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In base alla documentazione disponibile in atti e alle dichiarazioni rese dalle parti, deve qui evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina attiene al disservizio causato da un' inversione del doppino che ha determinato la sospensione del servizio telefonico inerente all'utenza in epigrafe in due diversi periodi temporali, disservizio risolto, in entrambi i casi, con evidente ritardo e per il quale occorre riconoscere il relativo indennizzo.

Invece la richiesta di risarcimento danni inerente al lamentato disservizio non può essere accolta in quanto questa sede non è competente al riguardo.

Quanto alle doglianze esposte dall'utente, ferma restando la corretta gestione amministrativa inerente allo storno dei canoni per i periodi interessati dal disservizio, si deve evidenziare, in via generale, che a ristoro del pregiudizio subito, derivante dal disservizio *de quo*, trova applicazione, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 3.3 della Carta dei Servizi della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. che prevede, ai sensi del comma 1, *“Nei casi di mancato rispetto dei termini di cui ai punti nn. 2.1, 2.2, 2.3, il Cliente ha diritto ad un indennizzo di entità commisurata alla durata del disservizio ed ai volumi di traffico sviluppati, fino ad un massimo di € 5,16 per ogni giorno di ritardo e comunque non superiore complessivamente a 100 euro.”*

RILEVATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha posto in essere un comportamento inadempiente, in quanto non ha predisposto intervento tecnico tempestivo alla risoluzione del guasto nel rispetto di quanto disposto contrattualmente;

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., nel comunicare di avere disposto in favore del cliente lo storno dell'importo complessivo di Euro 67,67, quale somma dei canoni relativi all'opzione “Happy no limit”, per il periodo di mancato utilizzo del servizio, nonché l'accredito di Euro 156,76 a titolo di indennizzo, ha implicitamente ammesso la propria responsabilità in ordine al disservizio subito dall'utente;

RITENUTO che, attesa la responsabilità della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. in ordine a quanto lamentato dall'utente, il computo della misura dell'indennizzo deve necessariamente prescindere dal massimale di Euro 100,00, previsto dalla Carta dei Servizi, in quanto quest'ultimo viola il predetto 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, quali 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 disposizione di cui all'articolo. 2.2 della Carta dei Servizi Wind, secondo la quale *“Wind si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività”*;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che la responsabilità per il ritardo nella riparazione del guasto e nel ripristino della regolarità funzionale del servizio è imputabile 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 corrispondere, mediante assegno bancario, al Sig. XXXXXX l'importo totale di **€ 96,08**, quale somma degli importi di seguito specificati, computando il periodo di disservizio a decorrere dal quarto giorno dalla data di segnalazione, termine entro il quale la società convenuta avrebbe dovuto riparare il guasto in base a quanto previsto dalla carta servizi e cioè:

- per il disservizio relativo al periodo di riferimento dal 26.05.2006 fino al 04.07.2006 data della segnalazione 26.05.2006 : € 5,16 *pro die* per l'intero periodo compreso tra il giorno 01.06.2006 e la data di avvenuta risoluzione del disservizio 04.07.2006, per un totale di 34 giorni.: $34 * 5,16 = € 175,44$ con detrazione dell'importo di € 100,00 già liquidato dalla società a titolo di indennizzo per il disservizio subito nel periodo sopra esposto($175,44 - 100,00 = € 75,44$), per un totale di € 75,44 ;
- per il disservizio relativo al periodo di riferimento dal 11.08.2006 fino al 01.09.2006, data della segnalazione 11.08.2006 : € 5,16 *pro die* per l'intero periodo compreso tra il giorno 17.08.2006 e la data di avvenuta soluzione del disservizio 01.09.2006, per un totale di 15 giorni: $15 * 5,16 = € 77,40$ con detrazione dell'importo di € 56,76 ($77,40 - 56,76 = € 20,64$) già liquidato dalla società a titolo di indennizzo per il disservizio subito nel periodo sopra esposto, per un totale di € 20,64.

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, 5 dicembre 2007

ILPRESIDENTE f.f.
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE
Roberto Napoli

per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola