



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 132/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CODACONS LIGURIA / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. / TELECOM
ITALIA S.P.A
(GU14 n. 189/2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 dicembre 2014;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza del 4 febbraio 2014 del Codacons Liguria, in persona del Presidente, Sig.ra Anna Massone, nei confronti, rispettivamente, degli operatori Wind Telecomunicazioni S.P.A. e Telecom Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'unilaterale rimodulazione del canone mensile riferito al piano tariffario sottoscritto, il malfunzionamento del servizio ADSL, l'indebita sospensione della linea telefonica e la successiva perdita della numerazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. in data 16 febbraio 2011, il Codacons Liguria, titolare dell'utenza telefonica n.010-532xxx, per il tramite del suo Presidente ha aderito ad una proposta contrattuale dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., avente ad oggetto il piano tariffario "Tutto incluso affari" che, tra l'altro, impegnava l'operatore a fornire il servizio ADSL ad una velocità di 20 MB;

b. sin dalle prime fatture l'operatore addebitava un canone superiore a quello pattuito, senza darne preventiva comunicazione all'utente, inoltre il servizio ADSL non raggiungeva la velocità pattuita, causando disagi considerevoli all'attività dell'Associazione;

c. in relazione a quanto sopra l'istante inviava numerosi reclami telefonici al gestore, aventi ad oggetto sia il malfunzionamento del servizio ADSL che l'aumento ingiustificato del canone, cui non è seguito riscontro

d. infine, Wind Telecomunicazioni S.p.A. ha sospeso, senza preavviso, una prima volta la linea, nel mese di maggio 2012 e, una seconda, il 10 ottobre 2012, salvo interrompere definitivamente la fornitura del servizio nel successivo mese di novembre.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

i. l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL segnalato in data 29 dicembre 2011;

ii. l'indennizzo per la sospensione del servizio VOCE e del servizio ADSL a far data dal novembre 2012;

iii. l'indennizzo per la rimodulazione unilaterale del canone associato al piano tariffario sottoscritto;

iv. lo storno di eventuali fatture insolute;

v. la riattivazione della numerazione 010-532xxx, salvo indennizzo in caso di perdita della numerazione;

vi. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Telecom Italia S.p.A., in sede di udienza ha chiesto l'estromissione dal procedimento.

La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., presente in udienza, non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento, riservandosi di proporre un accordo transattivo all'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

All'esito delle risultanze istruttorie, si rileva che la società Telecom Italia S.p.A. è effettivamente estranea ai fatti oggetto di controversia, pertanto è accolta la richiesta di estromissione dal procedimento formulata in sede di udienza.

In merito alla lamentata scarsa funzionalità del servizio ADSL, in via preliminare, va rimarcato che l'offerta cui ha aderito l'istante include la fornitura del servizio dati con velocità "fino" a 20 MB, pertanto il ricorrente non poteva attendersi che la velocità "a regime" fosse di 20 MB, tenuto conto che la minima garantita associata all'offerta corrisponde a 2,1 Mbit/s. Va altresì evidenziato che in atti non è prodotta documentazione probante il disservizio denunciato, né risultano elementi precisi e circostanziati, tali da dimostrare le asserzioni mosse da parte istante. In particolare, non risulta alcuna segnalazione e/o reclamo inviato all'operatore in ordine al denunciato disservizio, né l'istante ha fornito documentazione e/o test comprovante il malf funzionamento mediante l'utilizzo del sistema Ne.Me.Sys. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" e il "*se*" del verificarsi del disservizio non consente, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo, come da richiesta di cui al punto i).

Viceversa, la richiesta di cui al punto sub ii) può trovare accoglimento, in quanto si constata che, nonostante fosse pendente una procedura di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. competente e l'utente avesse comunque provveduto al pagamento degli importi fatturati, ad eccezione degli addebiti oggetto di contestazione, l'operatore ha disposto l'interruzione della fornitura dei servizi, sia voce che ADSL, riferiti all'utenza *business* in epigrafe. Pertanto, a fronte di una indebita cessazione dei servizi, disposta in assenza dei presupposti, l'operatore dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 4 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, in riferimento a ciascuno dei servizi interrotti e in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del medesimo Regolamento, per un totale di euro 13.410,00 (15,00 euro, moltiplicati per 2 servizi, per 447 giorni), calcolati per il periodo compreso dal 6 dicembre 2012 (data in cui l'utente dichiara essere avvenuta l'interruzione della linea) al 26 febbraio 2014 (data in cui si è stata depositata l'istanza di definizione in Autorità).

Invece non può essere accolta la richiesta di cui al punto sub iii) avente ad oggetto la corresponsione di un indennizzo per la rimodulazione unilaterale del canone associato al piano tariffario sottoscritto. Infatti, dalle risultanze istruttorie e, in particolare, dalle fatture emesse in riferimento al periodo 12 luglio 2011 (data in cui l'utenza telefonica n.010-532xxx è stata collegata alla rete Infostrada) al 5 dicembre 2012 (data in cui risulta cessato il rapporto contrattuale) non emergono addebiti di canoni difforni da quelli pattuiti in sede contrattuale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La richiesta sub *iv*), attinente allo storno di eventuali fatture insolute, può trovare accoglimento limitatamente alle fatture emesse in riferimento al periodo successivo al 5 dicembre 2012, pertanto tutti gli importi addebitati in relazione al periodo successivo alla data di cessazione della fornitura devono essere integralmente stornati.

Analogamente, può essere accolta la richiesta di cui al punto sub *v*), tenuto conto che l'utenza è indebitamente cessata e che a tutt'oggi, di fatto, l'utente risulta non raggiungibile telefonicamente. In relazione a tanto, previo accertamento della attuale sussistenza dell'interesse dell'istante, la società Wind Telecomunicazioni è tenuta alla riattivazione della numerazione 010-532xxx che risulta tuttora nella disponibilità del gestore.

Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo di cui al punto sub *vi*), l'operatore non ha dato prova di aver fornito risposta ai numerosi reclami inviati dall'utente. In relazione a tanto, Wind Telecomunicazioni S.p.A. dovrà corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, nella misura massima di euro 300,00, tenuto conto che il primo reclamo risale al 10 maggio 2012 e fino al 30 aprile 2013 (data in cui si è tenuta la prima udienza di conciliazione presso il Co.Re.Com. Liguria) non risulta che l'utente abbia avuto riscontro dall'operatore in merito ai fatti contestati.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Codacons Liguria nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La società Telecom Italia S.p.A. è estromessa dal presente procedimento.
3. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A., oltre alla riattivazione dell'utenza n. 010-532xxx intestata all'istante, è tenuta allo storno di tutti gli importi fatturati in riferimento al periodo successivo al 5 dicembre 2012, data in cui risulta essere stata cessata la fornitura dei servizi sull'utenza *business* oggetto di controversia.
4. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

i. euro 13.410,00 (*tredicimilaquattrocentodieci/00*) a titolo di indennizzo per sospensione e poi cessazione del servizio, computato ai sensi dell'articolo 4, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS;

ii. euro 300,00 (*trecento/00*) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per la mancata risposta ai reclami, secondo quanto previsto dall'articolo 11, comma 1, dell'allegato A alla delibera 73/11/CONS.

5. La società Wind Telecomunicazioni S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n.259

7. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Napoli, 18 dicembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani