

DELIBERA N. 174/07/CONS

Archiviazione per insussistenza del fatto per l'utenza telefonica xxxxx (uuuuu mmmmm) nell'ambito del procedimento sanzionatorio n.36/06/DIT avviato nei confronti di Wind Telecomunicazioni S.p.A. per la violazione degli obblighi di cui all'articolo 4, commi 2, 6 e 7 della delibera della Autorità n. 13/00/CIR

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 19 aprile 2007;

VISTO l'articolo 1, comma 6, lettera c), n. 14, della legge 31 luglio 1997, n. 249;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76, ed il relativo Allegato A, recante "*Regolamento in materia di procedure sanzionatorie*";

VISTA la delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e funzionamento", nonché la delibera n. 40/06/CONS recante "Integrazioni della delibera 506/05/CONS recante modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e funzionamento" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carta dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n° 193 del 21 agosto 2003;

VISTO l'atto del Direttore della Direzione tutela dei consumatori n. 36/06/DIT del 27 ottobre 2006 ed il relativo verbale di accertamento, notificato in data 3 novembre 2006, con il quale veniva contestata alla società Wind Telecomunicazioni S.p.A. con sede legale in Roma, Via C. G. Viola n. 48, l'inosservanza degli obblighi imposti ai sensi dell'articolo 4, commi 2, 6 e 7, della delibera della Autorità n. 13/00/CIR del 6 dicembre 2000, recante "Valutazione dell'offerta di riferimento di Telecom Italia S.p.A. avente ad oggetto gli aspetti tecnici e procedurali dei servizi di accesso disaggregato a livello di rete locale e procedure

per le attività di predisposizione ed attribuzione degli spazi di co-locazione”, per aver attivato un servizio di accesso disaggregato di *unbundling* non richiesto, su sei (6) numerazioni intestate agli abbonati individuati e specificati nel verbale di accertamento n. 36/06/DIT, senza aver acquisito una manifestazione di volontà inequivoca da parte dei titolari delle utenze telefoniche prima di erogare il servizio di comunicazione elettronica;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la Società interessata in data 12 dicembre 2006;

VISTA le memorie difensive pervenute in Autorità in data 1 dicembre 2006, con le quali la società interessata si è difesa per ogni singola numerazione ed utente di cui al menzionato verbale di accertamento n. 36/06/DIT;

VISTA la memoria prodotta con riferimento alla contestazione per l’attivazione non richiesta di *unbundling* con riguardo al numero intestato all’utente UUUU MMMM (utenza XXXXX), nella quale la società convenuta, dopo aver rappresentato brevemente i fatti, ha esposto le eccezioni in diritto respingendo gli addebiti:

Fatto:

1. in data 10 gennaio 2006 è stata attivata sull’utenza telefonica XXXX intestata a UUUU MMMM il servizio Infostrada ADSL e voce con opzione “Happy City” tramite procedura di *telemarketing* il cui consenso è stato acquisito con registrazione vocale depositata in atti;
2. in data 13 gennaio 2006 l’utente ha inoltrato reclamo tramite il servizio clienti 155 in quanto il servizio adsl non era funzionante e, avuta la conferma dal call center circa la mancanza di risorse disponibili per l’attivazione del servizio, ha chiesto informazioni sulle modalità di recesso; la richiesta di disdetta è stata tempestivamente gestita con storno delle fatture emesse;
3. in data 13 gennaio 2006 l’utente ha inviato via fax al servizio clienti la disdetta dal contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica in essere con Wind;
4. in data 24 febbraio 2006 la società resistente ha provveduto a disattivare i servizi Wind avviando in contemporanea la procedura di rientro in Telecom Italia;
5. in data 3 marzo 2006 la Wind ha provveduto al rimborso a favore dell’utente dei costi sostenuti dallo stesso per il rientro in Telecom Italia e allo storno delle fatture emesse;

Controdeduzioni

- a) la fattispecie concreta rilevata non riguarda una ipotesi di attivazione di servizio;
- b) la richiesta di disdetta è stata tempestivamente gestita con storno delle fatture emesse;
- c) si ravvisa un'erronea interpretazione della norma invocata a fondamento della sanzione in quanto è stata contestata l'inosservanza di obblighi di conservazione ed invio della documentazione che parte resistente non presume violati;
- d) la sanzione emessa è sproporzionata ed in contrasto con i principi costituzionali di proporzionalità e ragionevolezza;

RITENUTO che le argomentazioni addotte dalla società possono essere accolte in quanto dagli elementi istruttori è emerso che per quanto concerne la singola fattispecie rilevata, l'utente ha manifestato chiaramente la propria volontà di attivare il servizio di ULL comunicando il proprio consenso all'operatore telefonico di Wind per via telefonica, come attestato e verificato dalla registrazione vocale in atti; inoltre, l'utente ha successivamente ricevuto a casa il modulo contrattuale da firmare, avente ad oggetto il servizio ULL, alla lettura del quale ha maturato la volontà di esercitare il diritto di recesso; infine, la società resistente ha sollecitamente cessato l'erogazione di qualsiasi servizio di comunicazione elettronica in data 24 febbraio 2006 non appena ha avuto conoscenza delle lamentele e della volontà di recesso del cliente e lo ha rimborsato per le spese sostenute per il rientro in Telecom Italia, stornando le fatture emesse; non si passa a motivare le altre argomentazioni poste a base della difesa in quanto i motivi sopra esposti sono assorbenti rispetto agli altri.

RITENUTO, pertanto, di non doversi dare ulteriore corso al procedimento limitatamente all'utenza in epigrafe specificata;

VISTA la proposta formulata dalla Direzione tutela dei consumatori;

SENTITA la relazione del Commissario Gianluigi Magri, relatore ai sensi dell'articolo 29 del Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

l'archiviazione per insussistenza della violazione degli obblighi imposti ai sensi dell'articolo 4, commi 2, 6 e 7 della delibera della Autorità n. 13/00/CIR del 6 dicembre 2000, di cui al procedimento sanzionatorio n. 36/06/DIT, avviato a carico della società Wind Telecomunicazioni S.p.A con sede in Roma, Via C.G.Viola n. 48, limitatamente all'utenza telefonica XXXX, titolare della linea, all'epoca in cui si sono verificati i fatti, il sig. UUUU MMMM.

Il presente provvedimento è pubblicato nel Bollettino ufficiale e nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 19 aprile 2007

IL COMMISSARIO RELATORE
Gianluigi Magri

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola