

DELIBERA N. 47/07/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

TTTT / Wind Telecomunicazioni S.p.A.

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione della Commissione per le Infrastrutture e le reti del 24 maggio 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, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA l'istanza del 27 giugno 2006 prot. n. 27736/06/NA con la quale il Sig. TTTT 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 20 luglio 2006 (prot. n. U/29946/06/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 3 agosto 2006;

PRESO ATTO della nota prodotta dall'istante ad integrazione dell'istruttoria, acquisita agli atti in data 2 agosto 2006, con la quale si comunicava l'impossibilità a comparire nella suindicata udienza;

UDITA la società Wind Telecomunicazioni S.p.A., come si evince dal verbale di audizione del 3 agosto 2006;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Risultanze istruttorie

Sulla base della documentazione acquisita agli atti nonché nel corso dell'audizione tenutasi in data 3 agosto 2006 presso la Direzione Tutela dei Consumatori di questa Autorità è risultato che:

Il Sig. TTTT, titolare del contratto di abbonamento "Tutto Incluso" con la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. relativo all'utenza telefonica: 06.XXXX, lamenta l'arbitraria sospensione della connessione ADSL che ha interessato la predetta utenza per un periodo complessivo di 92 giorni.

In particolare l'utente, nella propria istanza, ha rappresentato che:

a) il servizio ADSL veniva sospeso dal 23 febbraio 2006 al 10 maggio 2006 e poi successivamente dal 10 giugno 2006 al 25 giugno 2006;

b) attesa la continua ed estenuante impossibilità di stabilire una connessione ADSL con la rete Internet utile a disbrigare importanti adempimenti di lavoro, sollecitava ripetutamente la società stessa al fine di predisporre gli interventi tecnici volti a sanare il disservizio;

c) nonostante le reiterate proteste e i numerosi reclami, la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. fatturava importi relativi al canone ADSL non dovuti, in quanto relativi ad un periodo di mancata erogazione del servizio;

- La Wind Telecomunicazioni S.p.A., in sede di udienza, ha riconosciuto il disservizio lamentato dall'utente, asserendo in particolare che, per la prima sospensione del servizio ADSL relativa al periodo *23 febbraio 2006 – 11 maggio 2006*, la società ha provveduto a stornare in data 16/05/06 il rateo del canone fatturato nell'arco temporale in cui si è verificato il disservizio per un importo pari ad Euro 36,89 + IVA e si è riconosciuto un indennizzo pari ad Euro 100,00 come previsto dalla Carta dei Servizi. In ordine alla seconda sospensione subita dall'utente nel periodo *17 giugno 2006 – 29 giugno 2006*, la società ha evidenziato di avere riconosciuto rispettivamente l'importo di Euro 41,28 come previsto da Carta dei Servizi e quello di Euro

15,15 a storno parziale del rateo del canone Tutto Incluso. In tale sede, ha puntualizzato che l'importo complessivo pari ad Euro 156,43 sarebbe stato corrisposto nei successivi quattro cicli di fatturazione mediante accredito di un importo pari ad Euro 39,11 e che, in considerazione dell'intervento dell'Autorità, avrebbe provveduto alla liquidazione di un congruo indennizzo a copertura del pregiudizio subito dall'utente.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame

In via preliminare, è necessario evidenziare che, in materia di garanzie offerte al cliente, l'articolo 15 delle condizioni generali della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. prevede, ai sensi del comma 4, che *“qualora venga senza motivo sospeso il servizio, il cliente avrà diritto ad un indennizzo sino ad un massimo di 10,00 euro per ogni 3 giorni di sospensione, comunque non superiore a complessivi 100,00 Euro”* e, ai sensi del precedente comma 1, in caso di discontinuità nell'erogazione del servizio, la liquidazione di un indennizzo viene computata nella misura di Euro 5,16 al giorno fino ad un massimo di Euro 100,00.

CONSIDERATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera 179/03/CSP, astenendosi dal porre in essere qualsivoglia sospensione;

RILEVATO che la società Wind Telecomunicazioni S.p.A. non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né ha fornito alcuna comunicazione inerente alla liquidazione degli importi stornati e/o riconosciuti a titolo di indennizzo, disattendendo in tale modo l'impegno assunto in sede di udienza;

CONSIDERATO che per il disservizio subito dall'utente, quello appunto costituito dalle due sospensioni che hanno interessato il servizio ADSL per un totale di 92 giorni, il rimborso del canone fatturato nel periodo di sospensione non esclude la liquidazione di un indennizzo, il cui importo deve essere proporzionato, ai sensi dell'art.11 comma 2 della delibera n. 179/03/CSP, al pregiudizio arrecato;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che, attesa la responsabilità esclusiva 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 dalle condizioni generali di contratto, 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 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, all'utente Sig. TTTT l'indennizzo di Euro 474,72, computato moltiplicando l'importo di Euro 5,16 per il numero di 92 giorni di sospensione indebita del servizio con riferimento esclusivamente ai seguenti periodi *23 febbraio 2006 –10 maggio 2006* e * 10 giugno 2006 – 25 giugno 2006*, 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, 24 maggio 2007

IL COMMISSARIO RELATORE

Roberto Napoli

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

per attestazione di conformità a quanto deliberato

SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola